Informe Anual 2022

Sindicatura de Greuges de Barcelona



SINDICATURA
DE GREUGES
DE BARCELONA

Sindicatura de Greuges de Barcelona

ADREÇA
Ronda de Sant Pau, 45.
08015 Barcelona

TELÈFON
934 132 900

FAX
934 132 910

WEB
www.sindicaturabarcelona.cat

CORREU ELECTRÒNIC
sindicaturabarcelona@bcn.cat

TWITTER I INSTAGRAM
@sindicbarcelona

TELEGRAM
@SindicaturaBarcelona

SÍNDIC DE GREUGES
David Bondia Garcia

DIRECTORA ADJUNTA
Eva Garcia Chueca

CAP DE GABINET
Oriol Puig i Morant

PREMSA I COMUNICACIÓ
Pablo Monfort León

ADMINISTRACIÓ
Mercedes Tello Díaz
Esther Tresserra Salvador

ASSESSORIA TÈCNICA I JURÍDICA
Pilar Aldea Lacambra
Anna Maria Botella Muñoz
Patricia Mestre Garcia
Maria José Núñez Serres
Francesca Reyes Pozo
Elisa Salichs Asturias
Montserrat Saltó Oliva
Antonio Miguel Torrico Aguilar

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

Sumari

Carta de presentació del síndic 4

Defensem els drets humans de proximitat 6

Una institució amb mirada interseccional 7

Tipus d'intervencions 8

L'any 2022 en xifres 9

Pronunciaments 11

Principals activitats de l'any 2022 12

Presència al territori 13

Informes monogràfics 14

Ciutat Equitativa 19

Ciutat Habitable i Sostenible 39

Ciutat Diversa 56

Ciutat Garantista 68

Resolució alternativa de conflictes 81

10 propostes de millora 83

Carta de serveis 89

El compromís amb els ODS i l'Agenda 2030 92

Carta de presentació **del síndic**

Us presentem l'informe anual de l'activitat de la Sindicatura de Greuges de Barcelona durant l'any 2022. Un informe que pretén reflectir les actuacions més importants dutes a terme per aquesta institució en defensa dels **drets humans de proximitat** de totes les persones que habiten o transiten per la nostra ciutat.

Aquest és el resultat del treball d'una Sindicatura conformada per un equip amb experiència, a peu de carrer i compromès amb els drets humans de proximitat. Una Sindicatura que entre les seves funcions principals vol aconseguir la plena efectivitat del **dret a la ciutat.**

Considerem que hem de ser una institució amb capacitat de satisfer les reivindicacions de la ciutadania per assolir el compliment dels quatre àmbits fonamentals del nostre model de ciutat: una ciutat equitativa, una ciutat habitable i sostenible, una ciutat diversa i una ciutat garantista, tenint sempre present una mirada de caràcter interseccional. A cadascun d'aquests àmbits, els corresponen diversos drets humans de proximitat, fet que canvia la nostra forma d'intervenció, ja que passem d'actuar per matèries a fer-ho per l'afectació a drets. Això ha comportat una reestructuració del nostre funcionament intern.

Aquest model de funcionament queda reflectit en aquest nou format de l'informe anual que presentem, en què les nostres diferents formes d'intervenció - **pronunciaments sobre les queixes rebudes, actuacions d'ofici, emissió de dictàmens, resolució alternativa de conflictes (RAC), presència constant en el territori i creació de grups de treball**- pretenen posicionar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona com un actor amb capacitat d'obrir debats i generar propostes de manera proactiva.

Volem combinar, així, el vessant d'institució supervisora amb el de col·laboració, per tal d'ajudar a l'Ajuntament de Barcelona, dins de les seves competències, a millorar el seu servei, oferir una atenció de qualitat a la ciutadania i garantir el dret a una vida digna de ser viscuda en l'àmbit municipal. Volem que la nostra ciutat, Barcelona, s'enfronti a tots els reptes de present i de futur, emmirallant-se en les potencialitats que té el reconeixement del dret a la ciutat.

Dret a la ciutat definit com el dret polièdric de tots els habitants, presents i futurs, 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. Reconegut, per cert, a la **Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat** -normativa que regeix el nostre funcionament-, com a dret humà de caràcter fonamental.

Carta de presentació del síndic

David Bondia

Síndic de greuges de Barcelona

Són les múltiples dimensions d'aquest dret (material, política i simbòlica) les que ens conviden a fer ciutat, a construir ciutat, exigint-nos imaginar i inventar noves formes de dissenyar polítiques municipals orientades a buscar la seva efectivitat. D'aquesta manera, la responsabilitat de fer/construir ciutat no només correspon al govern municipal i al conjunt de la ciutadania que integra la col·lectivitat local, sinó que també ens interpel·la com a Sindicatura de Greuges de Barcelona, amb el propòsit de cooperar activament en la definició i la formulació de les polítiques públiques municipals.

Unes polítiques públiques que han d'empènyer cap a la construcció d'una ciutat que tingui una identitat pròpia, fruit de l'intercanvi d'experiències individuals i col·lectives de persones que provenen de diferents entorns geogràfics i contextos culturals. Una ciutat que reguli la vida col·lectiva d'acord amb regles de convivència que afavoreixin que totes les persones que habiten o transiten puguin desenvolupar els seus projectes de vida personal de forma digna, assumint deures i obligacions envers els altres.

Una ciutat que sigui i es caracteritzi per ser un territori d'acollida, un lloc de convivència i concòrdia social, un espai de comunicació i intercanvi d'experiències i afectes. Una ciutat que, enfront dels que postulen la negació dels altres, es converteixi en un espai de solidaritat, de justícia i de dignitat social.

És aquest doble objectiu -defensar els drets humans de proximitat i fer ciutat-, el que guia totes les nostres intervencions, pronunciaments i propostes per tal de millorar el funcionament dels serveis municipals.

Moltes gràcies per continuar confiant en la Sindicatura.



Defensem els drets **humans de proximitat**

Les intervencions de la Sindicatura giren entorn l'anàlisi del dret o drets afectats en cada cas concret. Això permet situar cada actuació en el marc de la garantia dels drets humans i defugir mirades sectorials que no contribueixen a reforçar la transversalitat de les polítiques municipals. Aquesta forma de treballar, a més, opera de far en la consecució d'una Barcelona més equitativa, habitable i sostenible, diversa i garantista.

Una ciutat amb mirada interseccional

Ciutat Equitativa

- Dret als serveis de protecció social
- Dret a l'educació i al lleure
- Dret a la salut
- Dret a la cultura
- Dret a l'esport
- Dret al treball
- Dret a l'habitatge
- Drets d'acollida
- Dret a una vida lliure de violències

Ciutat Diversa

- Drets de la infància i l'adolescència
- Drets de la joventut
- Drets de la gent gran
- Drets de participació
- Dret a la igualtat i a la diversitat
- Drets lingüístics i religiosos

Ciutat Habitable i Sostenible

- Dret a un urbanisme harmoniós
- Dret a una convivència pacífica
- Dret al medi ambient
- Dret a la mobilitat
- Dret a l'espai públic
- Dret a l'accessibilitat i la inclusivitat
- Dret al descans
- Dret al benestar animal

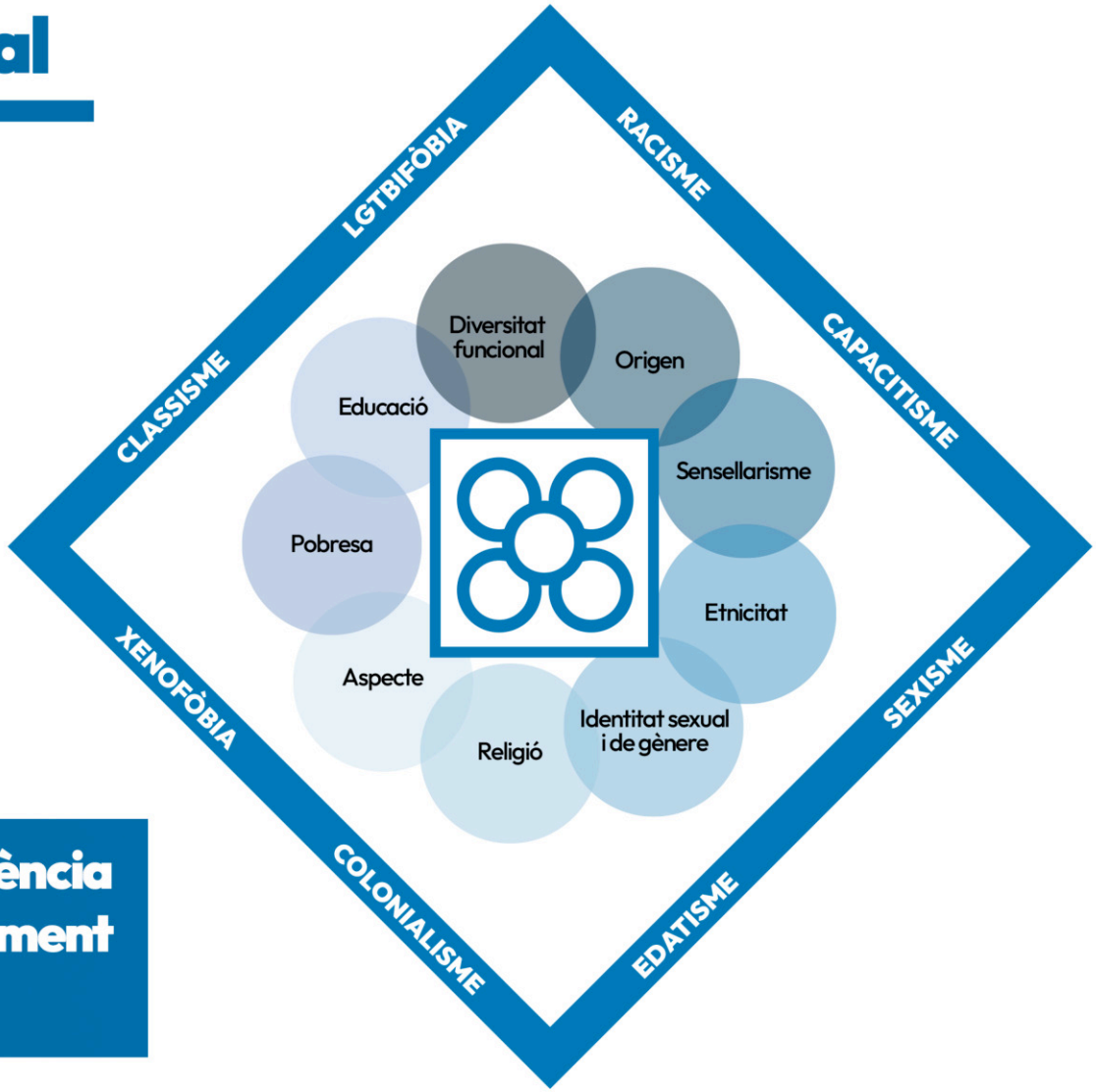
Ciutat Garantista

- Dret a una bona administració
- Drets digitals
- Drets dels consumidors
- Drets funeraris
- Dret a la seguretat ciutadana
- Dret a l'empadronament

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, orígen, 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.



"Tenim dret a què la diferència sigui reconeguda com a element enriquidor de la diversitat".

Tipus d'intervencions

La Sindicatura actua per 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.



Admeses a tràmit

Arran d'una queixa, l'assessoria de la Sindicatura inicia una investigació i supervisió de l'activitat municipal. Sol·licita i rep documentació de l'òrgan competent. Si convé, pot iniciar un procediment de resolució alternativa de conflictes entre la ciutadania i l'administració municipal. Posteriorment, la Sindicatura emet una resolució i formula recomanacions a l'Ajuntament. Finalment, la defensoria du a terme un seguiment de la implementació de les recomanacions emeses. En aquesta fase, pot posar en marxa mecanismes de resolució alternativa de conflictes perquè es doni una resposta municipal al problema.

Assessorament tècnic i jurídic

Quan el ciutadà o ciutadana 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, gestió directa de la Sindicatura amb els òrgans competents (que pot adoptar la forma de resolució alternativa de conflictes), o derivació a l'òrgan públic o privat pertinent.

No admeses a tràmit

El reglament de la Sindicatura estableix que no seran admeses a tràmit: queixes que no impliquen l'administració municipal, les que estiguin pendents de resolució judicial, aquelles relatives a fets coneguts fa més d'un any, les que siguin anònimes, aquelles en les quals s'adverteixi mala fe, falta de fonament o inexistència de pretensió, i quan provoquin algun perjudici als interessos legítims d'una tercera persona.



Detecció d'un problema d'interès general que afecta drets fonamentals i llibertats públiques de la ciutadania.

S'inicia una investigació i supervisió de l'actuació municipal respecte d'una problemàtica en concret. Se sol·licita i analitza informació municipal i, si es considera oportú, es poden dur a terme accions de resolució alternativa de conflictes.

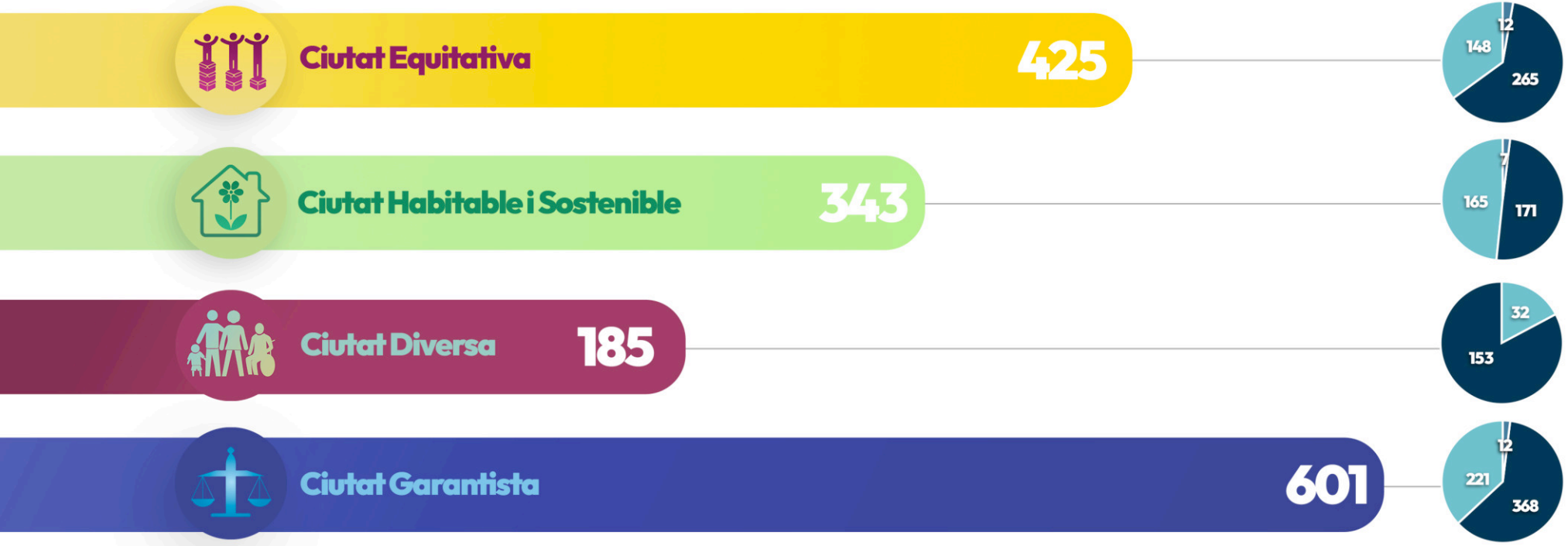
Resolució final de la Sindicatura, que conclou, si s'escau, amb recomanacions a l'Ajuntament. Posteriorment, la defensoria duu un seguiment de la implementació de les recomanacions emeses per garantir la millora de l'actuació municipal.

L'any 2022 **en xifres**

L'any 2022 s'han iniciat un total de **1.554 intervencions** de la Sindicatura, dividides de la següent manera: 566 queixes ciutadanes, 31 actuacions d'ofici i 957 assessoraments tècnics i jurídics.

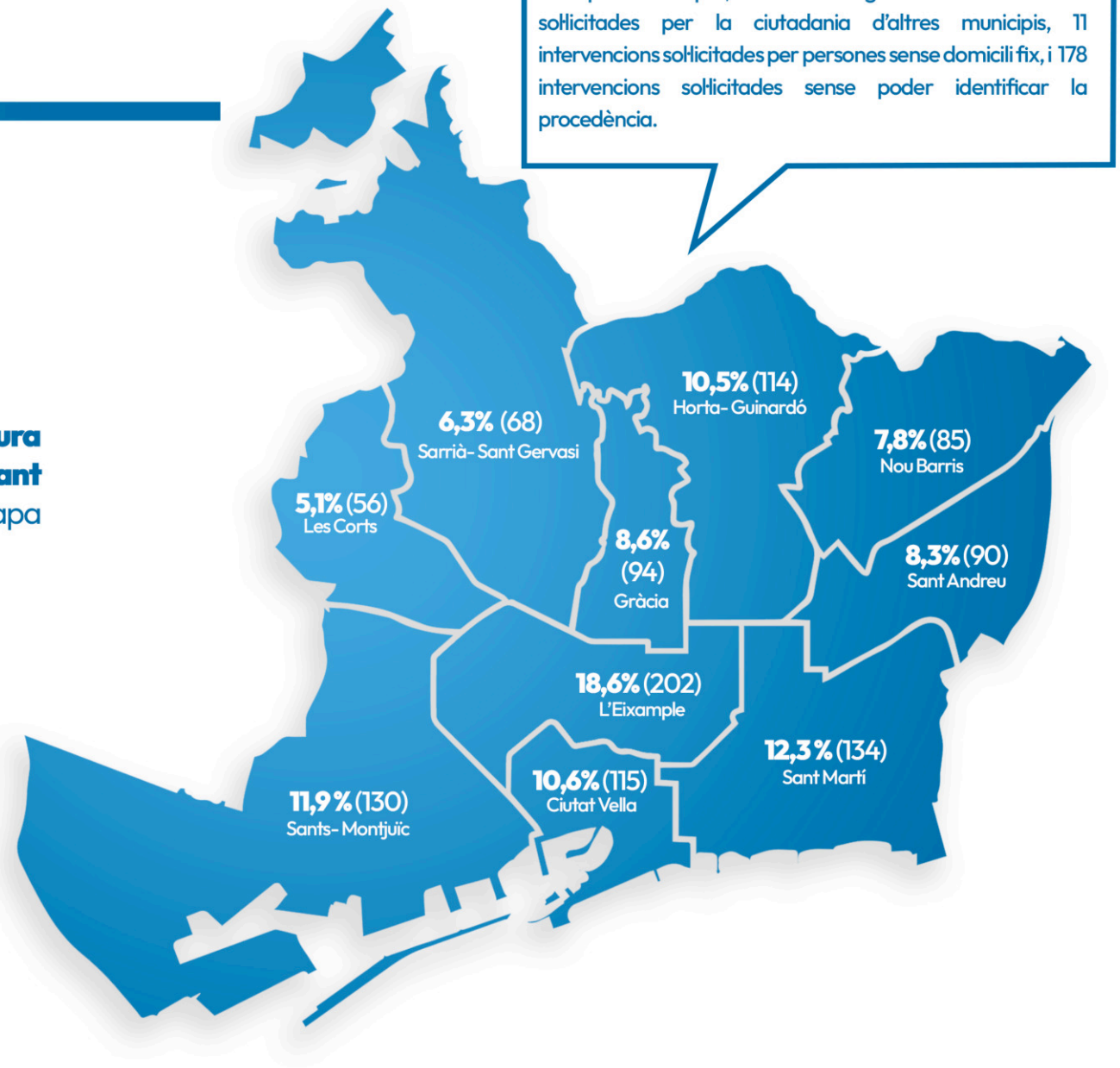


Nombre d'intervencions de la Sindicatura per àmbits



L'any 2022
en xifres

Les intervencions de la Sindicatura de Greuges de Barcelona durant l'any 2022 es mostren en aquest mapa segons districte de procedència.



Pronunciaments de la Sindicatura

Al llarg de l'any 2022, la Sindicatura de ha emès un total de 459 resolucions, classificades de la següent manera segons l'àmbit dels drets afectats.

113 (24,6%)
Ciutat Equitativa

118 (25,7%)
Ciutat Habitable i Sostenible



14 (3,1%)
Ciutat Diversa

214 (46,6%)
Ciutat Garantista

Principals activitats de l'any 2022

Gener

Creació del Grup de Treball per abordar l'abús i l'assetjament sexual a dones, infància i adolescència.

Inici del projecte La Sindicatura, a peu de carrer.

Febrer

Inici del projecte 'La Sindicatura, a prop teu'.

Reunió amb l'Alcaldia de Barcelona.

Març

Presentació de l'informe 'El fenomen del botellot a Barcelona'.

Presentació de l'informe anual 2021.

Primera resolució conjunta amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

Abril

Mediació administrativa entre el veïnat i l'Ajuntament envers la gestió de la llosa de la ronda Sant Antoni.

Visites al CAP Gòtic per conèixer les previsions de millora de les condicions actuals.

Maig

Presentació de l'informe 'Joves migrants sense referents familiars a Barcelona'.

La Sindicatura participa en diverses xarxes internacionals d'ombudsman: PRADPI, AGOL i IOI.

Juny

'La Sindicatura, a peu de carrer' en horari nocturn: visita a dues zones d'oci nocturn a l'espai públic.

Visita al Centre d'Atenció Sociosanitària Sala Baluard.

Juliol

Intercanvi tècnic sobre mediació administrativa amb el Defensor del Pueblo Andaluz.

Primera reunió de la Sindicatura amb la nova síndica de greuges de Catalunya, Esther Giménez.

Agost

La Sindicatura participa a la I Cumbre Iberoamericana de Defensores/as y Comisionados/as de DDHH a El Salvador.

Mediació administrativa entre les famílies de l'Escola Les Aigües i el Consorci d'Educació de Barcelona.

Setembre

Presentació de l'informe 'Guàrdia Urbana i drets humans de proximitat: anàlisi d'equipaments policials de la ciutat'.

La Sindicatura acompanya l'Observatori contra l'Homofòbia en l'atenció a les víctimes d'LGTBI-fòbia durant la Festa de la Mercè.

Octubre

Presentació de l'informe 'El dret humà a l'energia: impacte de l'increment de les tarifes de la llum a Barcelona'.

Inici del projecte 'Sindicatura itinerant'.

Novembre

Comença el projecte 'La Sindicatura, a les escoles i instituts'.

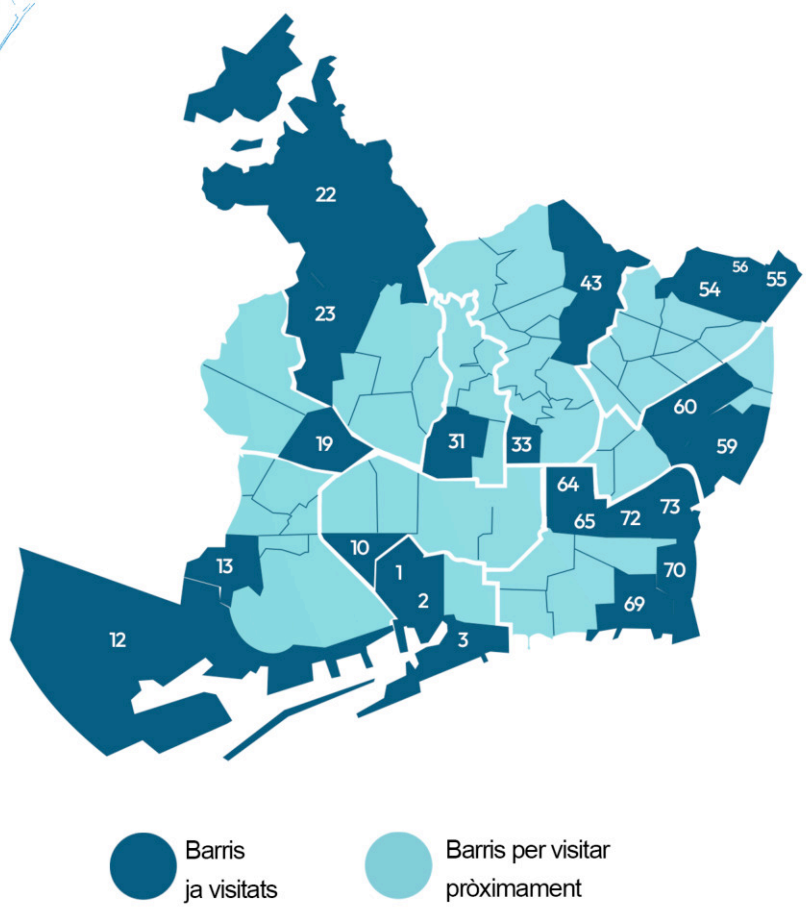
Primera reunió conjunta amb les gerències de Districte de la ciutat.

Desembre

La Sindicatura, a prop teu: el Gòtic.

La Sindicatura, a peu de carrer: la Marina del Prat Vermell i la Marina de Port.

Presència al territori



Al llarg de l'any 2022, la Sindicatura ha visitat els següents barris: el Raval (1); el Gòtic (2); la Barceloneta (3); Sant Antoni (10); la Marina del Prat Vermell (12); Marina de Port (13); Les Corts (19); Vallvidrera, el Tibidabo i les Planes (22); Sarrià (23); la Vila de Gràcia (31); el Baix Guinardó (33); Horta (43); Torre Baró (54); Ciutat Meridiana (55); Vallbona (56); el Bon Pastor (59); Sant Andreu (60); el Camp de l'Arpa del Clot (64); el Clot (65); Diagonal Mar i el Front Marítim del Poblenou (69); el Besòs i el Maresme (70); Sant Martí de Provençals (72), i la Verneda i la Pau (73).



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 cadascun 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 nostra seu.

Informes monogràfics

El 2022 la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha publicat quatre informes monogràfics. La previsió de la Sindicatura de Greuges de Barcelona fins a l'any 2026 és fer diversos monogràfics cada any, que permetin elaborar posicionaments respecte de diferents temàtiques que afecten la ciutadania, i traslladar propostes de millora a l'Ajuntament.



Una de les primeres actuacions de la Sindicatura l'any 2022 va consistir a iniciar un estudi d'ofici sobre el fenomen del botellot a la ciutat. L'informe resultant d'aquesta investigació analitza aquesta pràctica des d'una visió transversal i integradora de les diferents sensibilitats, amb la finalitat de conciliar el dret a l'oci i el dret al descans. A tal efecte, es formulen una sèrie de propostes per millorar les dinàmiques que es deriven de l'ús de l'espai públic com espai d'oci nocturn.



El mes de maig de 2022, la Sindicatura va presentar l'informe «La situació de joves migrants sense referents familiars a la ciutat de Barcelona», amb el propòsit d'abordar la realitat d'aquest col·lectiu vulnerabilitzat des de la perspectiva de la garantia de drets. L'estudi de la Sindicatura identifica com millorar i facilitar la transició a l'edat adulta en condicions d'igualtat i equitat, i trasllada a l'Ajuntament un seguit de recomanacions relacionades amb qüestions jurídiques, socioeconòmiques, comunitàries, i de governança.



El tercer informe monogràfic del 2022 analitza els equipaments de la Guàrdia Urbana de Barcelona des d'una visió de drets humans, després d'un total de tretze visites presencials a les diverses instal·lacions de la policia municipal a la ciutat. S'han visitat les deu unitats territorials de la Guàrdia Urbana, la Sala Conjunta de Comandament, la Divisió de Trànsit, i l'Àrea de Custòdia de Persones Detingudes de la Comissaria de les Corts del cos de Mossos d'Esquadra (visita conjunta amb l'adjunt del Síndic de Greuges de Catalunya).



En un context d'augment del preu de la llum, la Sindicatura va tancar l'any 2022 amb un estudi en el qual reclama formular i concretar el dret humà a l'energia, amb el propòsit de mitigar els problemes de pobresa energètica que afecten la ciutat. Després d'analitzar l'impacte de l'increment del cost elèctric i les iniciatives públiques dutes a terme per fer-hi front, la Sindicatura ha proposat a l'Ajuntament de Barcelona vint recomanacions dirigides a garantir l'accés a l'electricitat de totes les llars, així com a reduir el consum energètic.

Informes monogràfics

El fenomen del botellot

Ciutat Equitativa

L'informe «El fenomen del botellot a la ciutat de Barcelona» estableix un marc transversal d'abordatge d'aquesta pràctica, centrat en la reducció de riscos.

Tenint en compte les característiques d'aquest tipus d'oci nocturn a l'espai públic, la Sindicatura creu que aquest fenomen ha de ser estudiat, analitzat i gestionat fugint de solucions fàcils i poc efectives. Per aquest motiu, s'han explorat noves mirades per tractar el botellot.

Totes les propostes s'emmarquen dins la perspectiva de reducció de danys, i tenen com a propòsit garantir que el dret al lleure d'adolescents i joves pugui desplegar-se en espais i circumstàncies segures per tothom, al mateix temps que garanteixi el dret al descans del veïnat.

Consulta les recomanacions i propostes de la Sindicatura aquí

També estan pensades per ser útils i factibles de ser incorporades dins els serveis, les polítiques i els equips municipals.

Entre altres conclusions, la Sindicatura destaca la necessitat de treballar de forma continuada amb tota la comunitat involucrada; dissenyar campanyes de sensibilització; estudiar la possibilitat d'assenyalar espais accessibles a la ciutat on pugui dur-se a terme aquesta pràctica nocturna (sense adquirir la forma i l'estatus de botellòdroms), i per últim, actuar mitjançant intervencions socioeducatives per prevenir conductes de risc.



Informes monogràfics

Joves migrants sense referents familiars

Ciutat Diversa

Des de l'any 2015, uns 9.000 infants i joves migrants han arribat a Catalunya sense cap acompanyament familiar.

Es tracta d'un col·lectiu que precisa un suport específic per garantir que pot desenvolupar un projecte de vida autònom i en condicions dignes.

Aquest informe de la Sindicatura de Greuges presta una especial atenció als adolescents i joves de 18 a 23 anys, que s'enfronten a soles a una edat adulta registral, però no sempre real. És precisament en la majoria d'edat del jovent migrant sense referents familiars on l'Ajuntament té més marge d'actuació, ja que és quan deixen d'estar sota la tutela de la Generalitat i passen a enfrontar-se a reptes molt importants en matèria d'habitatge o ocupació.

La Sindicatura ha analitzat el perfil de les persones que formen part d'aquest col·lectiu vulnerabilitzat i ha aprofundit en característiques com el gènere, l'estat de salut, l'àmbit educatiu, la incorporació al mercat laboral, o la participació en la vida social i cultural de la ciutat.

Per tal de millorar l'atenció que es dona als joves migrants sense referents familiars a la ciutat, l'estudi de la Sindicatura enumera un seguit de propostes vinculades a diversos àmbits d'actuació: jurídic, socioeconòmic, comunitari, i de governança.

Consulta les recomanacions i propostes de la Sindicatura aquí



Guàrdia Urbana i drets humans de proximitat

El darrer trimestre del 2021, la Sindicatura va iniciar una actuació d'ofici per conèixer de primera mà la totalitat dels equipaments territorials de la Guàrdia Urbana de Barcelona.

L'objectiu d'aquesta iniciativa era valorar presencialment l'estructura i el funcionament dels serveis policials de la ciutat, així com la protecció dels drets fonamentals de les persones detingudes.

Aquest informe s'ha elaborat des de l'anàlisi de la normativa aplicable i el resultat d'un total de tretze visites realitzades a equipaments policials de la ciutat per part de la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

«Guàrdia Urbana i drets humans de proximitat: anàlisi d'equipaments policials de la ciutat» avalua les unitats territorials (comissaries) de la policia municipal, trasllada propostes de millora, i destaca les bones pràctiques detectades durant les visites en aquest cos policial.

Entre altres, la Sindicatura s'ha pronunciat sobre la idoneïtat dels espais; l'accessibilitat; la seguretat; l'atenció a la ciutadania; l'assistència mèdica a les persones detingudes; les àrees de custòdia de les persones detingudes, o el tractament de les violències masclistes.

Consulta les recomanacions i propostes de la Sindicatura aquí



Informes monogràfics

El dret humà a l'energia

Ciutat Habitable i Sostenible

«El dret humà a l'energia: impacte de l'increment de les tarifes de la llum a Barcelona» aborda l'impacte de l'increment de les tarifes elèctriques, tant en la ciutadania com en l'Ajuntament, i explora vies adequades per minimitzar els seus efectes.

En aquesta línia, l'informe defensa la necessitat d'abordar els assumptes relacionats amb l'energia des d'un enfocament basat en els drets humans. La defensoria de la ciutadania barcelonina considera que cal un canvi de paradigma: deixar enrere el concepte de les persones com a mers clients d'una empresa subministradora, i aconseguir que la ciutadania sigui titular d'un dret subjectiu als subministraments bàsics a un preu assequible.

En aquest estudi, s'identifica el marc jurídic protector del dret a l'energia en l'àmbit internacional, europeu i estatal, i s'explica el model de protecció per les persones més vulnerabilitzades, a escala estatal, autonòmica i local.

A continuació, es recull un seguit de bones pràctiques i, finalment, es presenten propostes d'actuació i recomanacions de la Sindicatura de Greuges a l'Ajuntament de Barcelona en aquesta matèria.

Consulta les recomanacions i propostes de la Sindicatura aquí





Ciutat Equitativa

24,6%
del total de pronunciaments durant l'any 2022

% de pronunciaments de cada dret dins de l'àmbit de Ciutat Equitativa

- **31,8%** Dret als serveis de protecció social
- **12,4%** Drets a l'educació i el lleure
- **10,6%** Dret a la salut
- **22,1%** Dret a l'habitatge
- **1,8%** Dret a una vida lliure de violències
- **3,5%** Dret a la cultura
- **4,4%** Dret a l'esport
- **12,4%** Dret al treball
- **1%** Drets d'acollida

Dret als serveis de protecció social

31,8%
del total de pronunciaments de Ciutat Equitativa



Base normativa

Carta social europea revisada. Per garantir l'exercici efectiu del dret a beneficiar-se dels serveis socials, s'ha de fomentar i organitzar serveis que contribueixin al benestar i estimular la participació en la creació i manteniment d'aquests serveis (art. 14).

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. Les ciutats signatàries es comprometen a desenvolupar polítiques socials especialment destinades als més desfavorits, com a forma de rebuig a l'exclusió i en la recerca de la dignitat humana i de la igualtat (art. XII).

Constitució espanyola. Els poder públics asseguren la protecció social, econòmica i jurídica de la família (art.39), així mateix, en relació a les persones grans, se'n promourà el benestar mitjançant un sistema de serveis socials (art. 50).

Estat d'autonomia de Catalunya . Totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat a les prestacions de la xarxa de serveis socials de responsabilitat pública. Així mateix, les persones amb necessitats especials per a mantenir l'autonomia personal en les activitats de la vida diària, tenen dret a rebre l'atenció adequada a llur situació (art. 24).

Quina és la 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 (art.84 Estatut d'autonomia de Catalunya). Per tant, l'Ajuntament de Barcelona, té plenes competències pel que fa als serveis socials bàsics, que presta principalment a través de l'Institut Municipals de Serveis Socials. També presta i gestiona serveis socials especialitzats (art. 107 Carta Municipal de Barcelona). En el desenvolupament de les funcions que li corresponen, l'Ajuntament forma part del Consorci de Serveis Socials de Barcelona, que contribueix al disseny i prestació de serveis.

Compromís amb els ODS

Tota persona resident a Barcelona que es quedi sense sostre tindrà un llit on dormir i un plat a taula, i el nombre de persones sense llar es reduirà fortament (ODS 1.1).

Reduir fortament la incidència de la pobresa severa a Barcelona, especialment entre la població més jove, vetllant també perquè no afecti desproporcionadament determinats territoris (ODS 1.2).

Garantir un accés àgil als serveis socials municipals (ODS 1.4).

Promoure la inclusió social, econòmica i política de totes les persones (ODS 10.2).

Dret als serveis de protecció social

Problemàtiques detectades

Dificultats d'accés i contacte amb els serveis socials bàsics: temps d'espera per a la primera cita, interval dilatat entre visites de seguiment, manca de garantia d'atenció quan es plantegen situacions viscudes com a urgents per part de la ciutadania i per contactar amb els seus referents.

Continuïtat de l'atenció telefònica o telemàtica als centres de serveis socials, tot i la relativa normalització pel que fa a les mesures preventives de la Covid-19.

Incidències en la prestació del servei d'atenció domiciliària (SAD) i gestió insatisfactòria de les queixes ciutadanes.

Retards en les tramitacions dels PIA (Programa Individual d'Atenció), que possibiliten l'accés als recursos derivats dels reconeixements de situacions de dependència.

Allotjament de famílies que han perdut l'habitatge en recursos municipals poc adients per al desenvolupament de la vida quotidiana, tant per les seves condicions i limitacions, com per la llunyania de les xarxes de suport familiar, centres educatius i/o de salut.

Dificultats per poder canviar de referent en l'atenció social quan la persona interessada així ho sol·licita, en els casos en què l'Ajuntament considera que la intervenció tècnica realitzada ha estat correcta.



Dret als serveis de protecció social

Recomanacions **totalment** acceptades: **18,2%**
Recomanacions **parcialment** acceptades: **48,5%**

Recomanacions

Seguir treballant per garantir la màxima agilitat en l'atenció a les persones que es dirigeixen als centres de serveis socials.

Replantejar circuits i protocols d'atenció de les urgències socials, posant a les persones al centre del sistema.

Incrementar l'atenció presencial als centres de serveis socials.

Instar les altres administracions implicades en la gestió dels PIA (Consorci de Serveis Socials de Barcelona i Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya) a què agilitzin la seva tramitació. Informar proactiva i periòdicament a les persones que estan a l'espera dels PIA, per tal que puguin planificar i organitzar les cures mentrestant.

Garantir l'allotjament residencial d'urgències en espais adequats a les situacions familiars, amb la qualitat adient i la proximitat necessària a l'entorn i la comunitat de referencia.

Millorar la supervisió de la tasca de les empreses prestadores del SAD, especialment quan es produeixen incidències.

Elaborar un reglament del SAD que permeti, entre d'altres, informar adequadament a la ciutadania sobre els drets i deures en relació a aquest servei.

Reconsiderar el protocol actual davant de sol·licituds de canvis de referent, malgrat la intervenció tècnica pugui haver estat correcta, per possibilitar un entorn de confiança i acompanyament adequats.

Dret a l'educació i el lleure



Base normativa

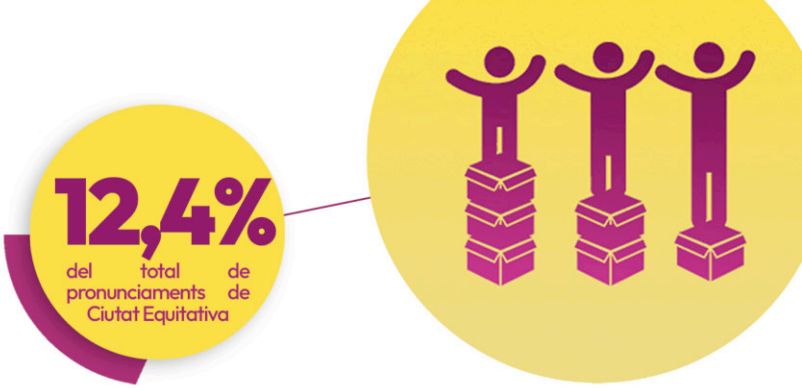
Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals. Reconeix el dret de tothom a l'educació, orientada vers el ple desenvolupament de la personalitat humana i del sentit de la seva dignitat, i de respecte als drets humans i les llibertats fonamentals (article 13).

Carta europea de salvaguarda de drets humans a la ciutat. La ciutadania té dret a l'educació. Les autoritats municipals faciliten l'accés a l'educació elemental dels infants i els joves en edat escolar. Encoratgen la formació de les persones adultes en un marc de proximitat i respecte dels valors democràtics (article XIII).

Constitució espanyola. Tothom té dret a l'educació (article 27).

Estatut d'autonomia de Catalunya. Totes les persones tenen dret a una educació de qualitat i a accedir-hi en condicions d'igualtat. L'educació bàsica té caràcter obligatori i gratuït (article 21).

Carta de drets i deures de Barcelona. L'Ajuntament ha d'estimular la innovació i ha de consolidar les pràctiques que afavoreixin l'equitat, la qualitat i més inclusió social en els contextos dels barris i de la ciutat. També ha de promoure compromisos educatius de barri entre tots els centres i els agents educatius (article 15.1).



Quina és la competència municipal?

La ciutat de Barcelona, a través del Consorci d'Educació de Barcelona i l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona (escoles bressol, espais familiars, escoles de música), 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 (Carta Municipal de Barcelona articles 123 al 127).

Compromís amb els ODS

Garantir una educació de qualitat per a tothom i la igualtat d'oportunitats dins del dret de les persones a una educació de qualitat, que satisfaci els objectius d'equitat i excel·lència previstos a la Carta de ciutadania (ODS 4).

Dret a l'educació i el lleure

Problemàtiques detectades

Disconformitat amb els processos d'assignació de places, especialment de l'alumnat amb necessitats educatives específiques (NEE).

Insuficiència de recursos per garantir la inclusió d'aquests alumnat amb necessitat específica de suport educatiu.

Disconformitat amb les adscripcions entre les escoles de primària I els instituts de secundària.

Recomanacions

Millori la publicitat dels processos de presa de decisions relacionats amb les modificacions de l'oferta educativa, l'assignació de les places reservades per l'alumnat NEE i l'assignació de places d'ofici.

Garantir a les escoles els recursos necessaris per a l'atenció d'infants amb necessitats educatives específiques.

Disposar d'una oferta equilibrada a totes les zones de la ciutat i vetllar perquè els itineraris escolars garanteixin la continuitat pedagògica.



Dret a la salut

10,6%
del total de pronunciaments de Ciutat Equitativa



Base normativa

Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals. Els estats reconeixen el dret de tota persona al gaudi del més alt nivell possible de salut física i mental (art. 12).

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. Les autoritats municipals afavoreixen l'accés en igualtat de la ciutadania a l'atenció i prevenció sanitàries. A través d'accions en l'àmbit econòmic, cultural, social i urbanístic, contribueixen de manera global a promoure la salut de tots els seus habitants amb la seva participació activa (art. XVII).

Constitució espanyola. Correspon als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i a través de les prestacions i dels serveis necessaris (art. 43).

Estatut d'autonomia de Catalunya. Totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat i gratuïtat als serveis sanitaris de responsabilitat pública, en els termes que estableixen les lleis (art. 23).

Carta municipal de Barcelona. Es consideren àrees d'actuació en matèria de salut pública i sanitat el control sanitari d'animals domèstics i la zoonosi, el control d'edificis i llocs d'habitatge i convivència humana (inclosos els campaments turístics i les àrees d'activitats fisicoesportives i d'esbarjo), la informació sanitària, la promoció de la salut i la prevenció de la malaltia, entre d'altres (art. 103).

Quina és la competència municipal?

Els municipis tenen competències pròpies en la protecció de la salubritat pública i participen en la gestió de l'atenció primària de salut. Aquestes competències adquireixen diferents dimensions en funció de la capacitat del municipi.

En el cas de Barcelona, aquestes competències es desenvolupen a través de l'Agencia de Salut Pública de Barcelona, el Consorci Sanitari de Barcelona, el Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona, la pròpia Regidoria de Salut, Envelliment i cures i, de forma transversal, a través de bona part de les diferents àrees municipals.

Compromís amb els ODS

Reduir a la meitat el nombre de persones que no accedeixen a atenció o tractaments sanitaris per motius econòmics (ODS 3.8).



Dret a la salut

Recomanacions **totalment** acceptades: **38,9%**
Recomanacions **parcialment** acceptades: **16,7%**

Problemàtiques detectades

Ineficàcia davant situacions de degradació de l'amiant en finques o instal·lacions per tal que els serveis municipals iniciïn sense dilacions les actuacions necessàries per a protegir la salut de la ciutadania.

Desplegament i aplicació desigual, en funció dels Districtes, del Protocol d'acumuladors patològics, amb resultats insatisfactoris i de llarga durada per part de les persones afectades i del seu entorn.

Necessitat d'un protocol municipal d'actuació en casos d'insalubritat greu en domicilis particulars a causa de defuncions detectades amb retard o important presència de paràsits.

Aplicació de mesures desiguals pel que fa a la prohibició de fumar en equipaments esportius municipals, en concret als espais a l'aire lliure dins d'aquestes instal·lacions.

Recomanacions

Agilitzar la tramitació d'expedients de disciplina urbanística de finques afectades per problemes d'amiant.

Publicar un inventari d'edificacions públiques amb presència d'amiant i donar a conèixer el mapa de cobertes (públiques i privades) afectades per planificar les accions adients d'eradicació d'aquest material.

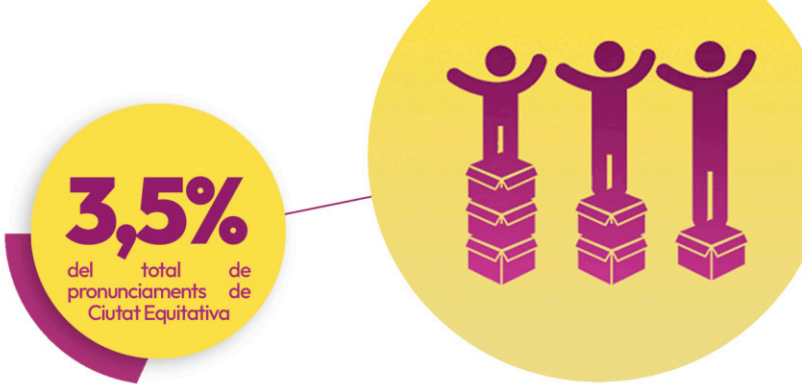
Persistir en la difusió, formació i avaluació de la implantació del Protocol d'acumuladors patològics.

Aplicar els circuits i processos establerts en el Protocol d'acumuladors patològics, mantenint degudament informat al veïnat de les actuacions fetes.

Elaborar un protocol d'actuació per casos d'insalubritat greu que incorpori la comunicació i acompanyament al veïnat afectat.

Revisar i actualitzar el Reglament aplicable a les instal·lacions esportives de la ciutat de Barcelona en relació amb els espais lliures de fum.

Dret a la cultura



Base normativa

Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals. Es reconeix el dret a tota persona a participar a la vida cultural i a gaudir dels beneficis del progrés científic i les seves aplicacions (art.15).

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. La ciutadania té dret a la cultura en totes les seves expressions, manifestacions i modalitats. Les autoritats locals, en cooperació amb les associacions culturals i el sector privat, encoratgen el desenvolupament de la vida cultural urbana en el respecte de la diversitat. Es posen a la disposició de la ciutadania espais públics adients per a les activitats culturals i socials en condicions d'igualtat per a tothom (art. XV).

Constitució espanyola. Els poders públics promouran i tutelaran l'accés a la cultura, a la qual tothom té dret (art. 44).

Estatut d'autonomia de Catalunya. Els poders públics han d'emprendre les mesures necessàries per a facilitar a totes les persones l'accés a la cultura, als béns i als serveis culturals, així com al patrimoni cultural, arqueològic, històric, industrial i artístic de Catalunya (art.44).

Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona. L'Ajuntament garantirà i promourà el dret a accedir a la cultura i tindrà cura de la defensa i millora del patrimoni de la ciutat (article 27).

Quina és la competència municipal?

L'Ajuntament 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 protegeix el patrimoni històric i artístic de la ciutat (Carta Municipal de Barcelona article 113).

Compromís amb els ODS

Millor protecció, accessibilitat i coneixement dels elements patrimonials singulars i d'identitat de Barcelona i els seus barris (ODS 11.4)

Dret a la cultura

Problemàtiques detectades

Manca de criteris clars en l'organització d'un festival de suport al sector editorial i insuficient transparència del procés de selecció de les entitats participants.

Estat de conservació de béns immobles culturals de la ciutat.

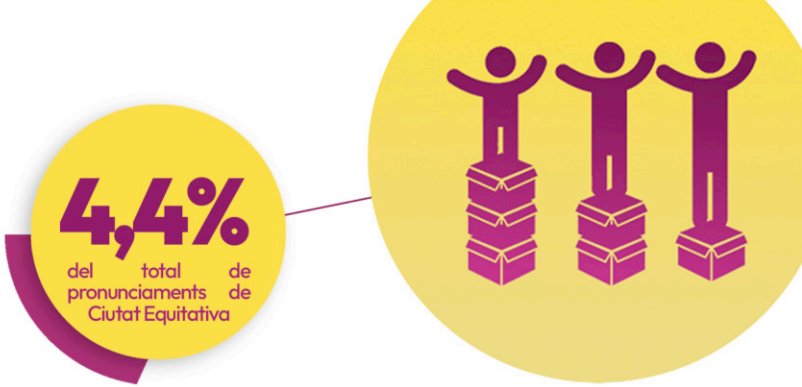


Recomanacions

Establir criteris clars en la selecció de les entitats participants en els festivals culturals.

Actuar proactivament per l'adequada conservació dels béns immobles culturals, tot activant, si s'escau, mesures per al seu foment (a través d'ajuts o subvencions), la seva cessió perquè l'Administració o un tercer el repari (masoveria urbana) o, fins i tot, l'expropiació.

Dret a l'esport



Base normativa

Carta internacional de l'educació física, l'activitat física i l'esport (UNESCO). Reconeix el dret fonamental de tot ésser humà a accedir a l'educació física i a l'esport, que són indispensables per al ple desenvolupament de la seva personalitat. Cal oferir oportunitats especials als infants, a les persones d'edat i a les persones discapacitades, amb programes adaptats a les seves necessitats (art. 1).

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. Les autoritats municipals faciliten la participació activa en l'esport i fan possible que les instal·lacions necessàries per a la pràctica esportiva estiguin a la disposició de tota la ciutadania (art. XXI.3)

Constitució espanyola. Els poders públics fomentaran l'educació física i l'esport, i facilitaran la utilització adequada del lleure (art. 43.3).

Estatut d'autonomia de Catalunya. Reconeix la competència municipal sobre la regulació i la gestió dels equipaments esportius i de lleure i promoció d'activitats (art. 84.2.k).

Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona. Els infants i les persones joves tenen dret a la pràctica de l'esport més enllà de l'horari lectiu, i la gent gran té dret a dur a terme activitats físiques i esportives. L'Ajuntament dissenyarà un pla que encoratgi tots els centres educatius i esportius de la ciutat a la satisfacció del dret a una activitat física i esportiva de qualitat (art 16).

Quina és la competència municipal?

L'Ajuntament de Barcelona promou l'accés a l'esport a la ciutadania i posa al seu abast instal·lacions i equipaments esportius distribuïts al territori. Així mateix, facilita l'ús de les instal·lacions esportives de les escoles (capítol XIV de la Carta Municipal de Barcelona). L'Institut Barcelona Esports coordina i gestiona les polítiques esportives municipals.

Compromís amb els ODS

Garantir una vida sana i promoure el benestar per a totes les persones a totes les edats (ODS 3).



Dret a l'esport

Recomanacions **totalment** acceptades: **40%**
Recomanacions **parcialment** acceptades: **40%**

Problemàtiques detectades

Dificultat d'una persona menor d'edat amb discapacitat per participar en la pràctica esportiva en condicions d'equitat, arran de la manca de monitoratge de suport en un centre esportiu municipal.

Manca d'oferta de cursos extraescolars de natació en un equipament esportiu.

Exigència de l'informe de vida laboral a les persones usuàries dels centres esportius municipals, com a requisit per acreditar una situació de desocupació i acollir-se a un preu bonificat del servei.

Incompliment de l'obligació de manteniment d'algun equipament esportiu municipal de gestió indirecta.

Recomanacions

Explorar les possibilitats d'ampliar el nombre de persones amb la formació adient per efectuar tasques de monitoratge de suport a fi de garantir el dret a l'esport inclusiu dels infants afectats per una situació de discapacitat.

Introduir criteris dirigits als centres esportius municipals que proporcionin transparència i equitat en situacions en les quals la demanda d'activitats extraescolars supera l'oferta del centre esportiu.

Revisar la documentació que es demana a les persones desocupades per acollir-se a una bonificació del preu públic en inscriure's als centres esportius municipals. Exigir la documentació corresponent únicament quan les persones interessades s'oposin a què l'Ajuntament consulti les dades a altres administracions, d'acord amb el que disposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Vetllar pel compliment rigorós de les obligacions de neteja i conservació dels gestors dels equipaments esportius, utilitzant les eines i potestats que atorga la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

Dret al treball

Base normativa

Pacte internacional de drets civils i polítics. Reconeix el dret de la ciutadania, sense restriccions indegudes, a tenir accés, en condicions generals d'igualtat, a les funcions públiques del seu país (art. 25).

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. La ciutadania té dret a exercir activitats remunerades, mitjançant un lloc de treball digne que garanteixi la seva qualitat de vida (art. XIV).

Constitució espanyola. Quan l'oferta de treball prové de l'àmbit públic, es reconeix el dret de les persones a accedir a un lloc de treball en igualtat de condicions. S'haurà d'accedir a la funció pública d'acord amb els principis de mèrit i capacitat (art. 103.3).

Carta municipal de Barcelona. El personal professional de l'Ajuntament de Barcelona se selecciona i ordena en aplicació dels principis constitucionals d'igualtat, mèrit i capacitat, i actua amb imparcialitat en el desenvolupament de les seves funcions (art. 51.3)

12,4%
del total de pronunciaments de Ciutat Equitativa



Quina és la competència municipal?

L'Ajuntament executa les polítiques laborals del personal públic, i programa i desenvolupa processos selectius per ocupar llocs de treball al consistori (Capítol II Carta municipal de Barcelona).

Compromís amb els ODS

Aconseguir l'ocupació plena i productiva, i garantir un treball digne per a tots els homes i dones, inclosos el jovent i les persones amb discapacitat, així com la igualtat de remuneració per treball d'igual valor (ODS 8.5)



Dret al treball

Recomanacions **totalment** acceptades: **40%**
Recomanacions **parcialment** acceptades: **20%**

Problemàtiques detectades

Dificultats per accedir en condicions d'igualtat a la funció pública a l'Ajuntament de Barcelona.

Discriminació salarial i de càrregues de treball del col·lectiu que presta un servei públic externalitzat en relació al personal que presta el mateix servei per compte de l'Ajuntament.

Manca de valoració com a mèrit del treball realitzat per persones que presten un servei públic externalitzat, tot i que les tasques són coincidents amb les que desenvolupen algunes persones treballadores municipals.

Manca de planificació de les proves d'accés a la funció pública, a fi d'evitar la discriminació directa dels aspirants que necessiten una adaptació de les proves per raó de la seva discapacitat.

Recomanacions

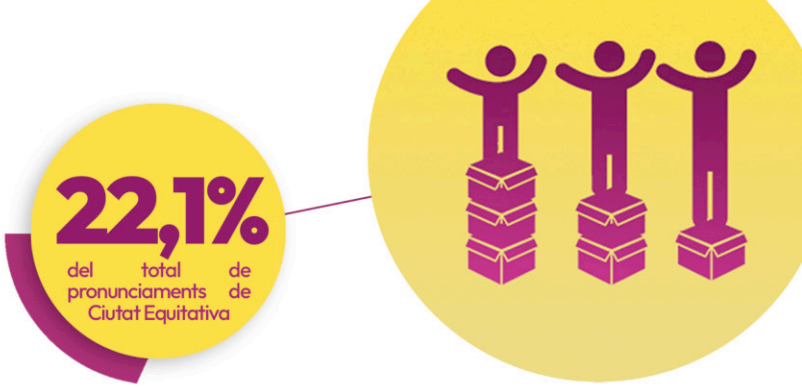
Fer ús de tests inèdits en els processos de selecció, a fi de salvaguardar el dret fonamental de les persones aspirants a accedir en igualtat de condicions al treball públic.

Explorar vies que permetin una millora salarial de les persones que executen un contracte de gestió d'un servei externatlizat.

Fonamentar de manera objectiva i raonable la decisió municipal de no valorar els mèrits de les persones que presten un servei externalitzat, a fi d'assegurar que no es vulnera el dret fonamental d'accedir en condicions d'igualtat a la funció pública.

Preveure a les bases de les convocatòries les condicions necessàries per tal que les persones amb discapacitat puguin disposar de la informació suficient per a la seva organització i presa de decisions, en condicions d'igualtat des del primer moment. Posar a disposició de persones amb diferents capacitats canals de comunicació per resoldre dubtes sobre adaptacions específiques en les proves d'accés.

Dret a l'habitatge



Base normativa

Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals. Es reconeix el dret de tota persona a un nivell de vida adequat per a ella i la seva família que inclou, entre d'altres, l'habitatge (art. 11).

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. La ciutadania té dret a un habitatge digne, segur i salubre, i les autoritats municipals han de vetllar per l'existència d'una oferta adient d'habitatge per a tothom (art. XVI).

Constitució espanyola. Tots els espanyols tenen dret a un habitatge digne i adequat (article 47).

Estatut d'autonomia de Catalunya. Les persones que no disposen dels recursos suficients tenen dret a accedir a un habitatge digne, per a la qual cosa els poders públics han d'establir per llei un sistema de mesures que garanteixi aquest dret, amb les condicions que determinen les lleis (article 26).

Carta de drets i deure de la ciutat de Barcelona. l'Ajuntament de Barcelona es compromet a desenvolupar un pla d'habitatge amb criteris de cohesió social, accessibilitat universal i eficiència ecològica, a construir un parc d'habitatges de protecció oficial i a combatre l'assetjament immobiliari, entre d'altres (art. 18).

Quina és la 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 i 86 Carta Municipal de Barcelona).

Compromís amb els ODS

Reduir la proporció de famílies que destinen més del 40% dels seus recursos a les despeses d'habitatge a una xifra per sota del 14% i quadruplicar el parc d'habitatges de lloguer protegit, i aconseguir que els desnonaments tendeixin a zero (ODS 11.1).



Dret a l'habitatge

Recomanacions **totalment** acceptades: **11,1%**
Recomanacions **parcialment** acceptades: **44,4%**

Problemàtiques detectades

Dificultats per accedir al parc d'habitatge públic a través del Registre de Sol·licitants d'habitatge. El nombre d'habitatge és insuficient per donar resposta a tota la demanda.

Gestió insatisfactòria del parc públic d'habitatge públic, especialment pel que fa al seu manteniment i la convivència del veïnat.

Disconformitat amb el funcionament de la Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona.

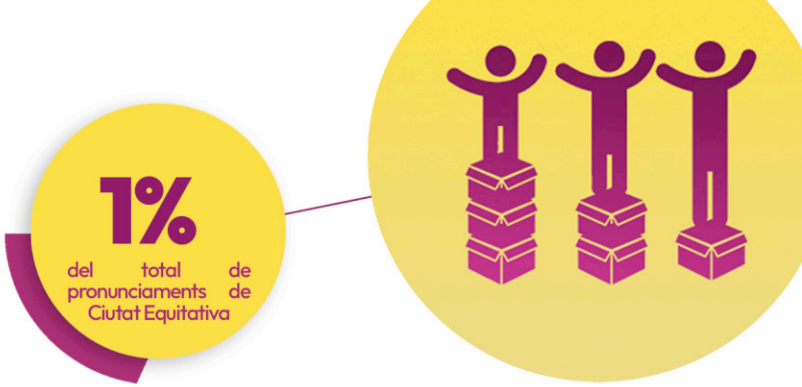
Recomanacions

Planificar i prioritzar pressupostàriament amb la Generalitat, a través del Consorci de l'Habitatge, l'adopció de mesures destinades a polítiques socials d'habitatge que permetin assolir un objectiu de solidaritat urbana del 15% d'habitatges principals a Barcelona abans de l'any 2027.

Impulsar una gestió integral del parc públic d'habitatges que en garanteixi la plena i correcta ocupació i el manteniment adequat dels habitatges. Fomentar mesures de convivència pacífica i segura del veïnat que hi resideix.

Millorar el servei d'atenció de la Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona, eina essencial per impulsar la captació i contractació d'habitatges.

Drets d'acollida



Base normativa

Conveni europeu per a la salvaguarda dels drets humans i les llibertats fonamentals. S'han de reconèixer els drets i llibertats d'aquest Conveni a tota persona que depengui de llur jurisdicció, garantint que no hi hagi cap tipus de discriminació (art. 14).

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. Les ciutats han de prendre totes les mesures indispensables per tal facilitar la integració de tots els ciutadans i ciutadanes sigui quina sigui la causa de la seva vulnerabilitat, garantint a cada persona el dret a la ciutadania (art. IV. 3 i 4).

Constitució espanyola. L'Estat té la competència exclusiva en matèria de nacionalitat, immigració, emigració, estrangeria i dret d'asil. Són competències sobiranes subjectes a la normativa europea (art. 149.1.2).

L'Estatut d'autonomia de Catalunya. La Generalitat té competències en matèria de primer acolliment de persones immigrades i de la seva integració, en el marc de les competències autonòmiques (art. 138).

Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona. L'Ajuntament ha de fomentar polítiques d'acollida a les persones immigrants (art. 24.1).

Quina és la competència municipal?

La Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, es refereix al paper dels municipis en relació amb la immigració pel que fa a la seva inscripció al padró (art. 6) i a la seva participació al Consell Superior de Política d'Immigració (art. 68). El Reglament que desplega aquesta llei incorpora a les competències municipals l'elaboració dels informes d'arrelament social (art. 45 i 46) o la comprovació de la disponibilitat d'habitatge en els processos de reagrupament familiar (art. 42.2.i).

Addicionalment, l'Ajuntament de Barcelona compta amb el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), que ofereix informació i assessorament sobre immigració, refugi, emigració i retorn voluntari a la ciutadania de Barcelona. Atesa la problemàtica que presenten les persones usuàries el SAIER, aquest es coordina amb altres serveis municipals per cobrir les necessitats més bàsiques de les persones que atén.

Compromís amb els ODS

Facilitar una migració i mobilitat ordenades, segures, regulars i responsables de les persones, també mitjanant l'aplicació de polítiques migratòries panificades i ben gestionades (ODS 10.7).

Drets d'acollida

Problemàtiques detectades

Dificultats de les persones joves migrades sense referents familiars a la ciutat de Barcelona, una vegada assoleixen la majoria d'edat i finalitza la seva tutela administrativa. En aquesta situació, requereixen d'un acompanyament a l'edat adulta en condicions d'igualtat i equitat amb la resta de joves de la ciutat.

Dificultats de les persones migrades per tal que se'ls ofereixi un allotjament temporal en el qual puguin conviure els dos progenitors amb els seus fills menors d'edat.

Recomanacions

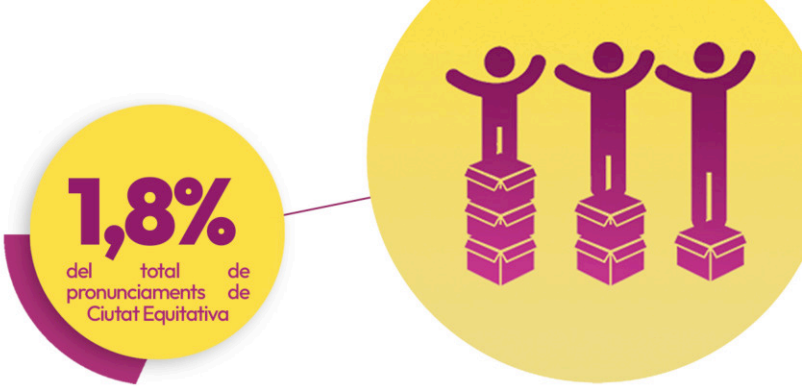
Reforçar els espais d'atenció als joves migrants sense referents familiars, oferir-los alternatives residencials, atendre la seva salut mental, promoure la seva formació i capacitació lingüística, enfortir les seves xarxes relacionals amb el veïnat, i assegurar una coordinació multinivell i multisectorial, entre d'altres.

Garantir la unitat dels nuclis familiars de les persones estrangeres pel que fa al seu accés als serveis municipals.

Abordar en profunditat la temporalitat dels recursos d'allotjament a persones nouvingudes per clarificar aquest aspecte i contribuir a alleugerir la incertesa amb què les famílies viuen la situació.



Dret a una vida lliure de violències



Base normativa

Conveni europeu per a la salvaguarda dels drets humans i les llibertats fonamentals. Ningú no pot ser sotmès a tortura ni a penes tractament inhumans o degradants (art. 3).

Carta europea de salvaguarda de drets humans a la ciutat. Els ajuntaments desenvolupen programes d'ajuda a les persones maltractades i lluiten contra els maltractaments (article X).

Constitució espanyola. Garanteix el dret a la vida i a la integritat física (article 15)

Estatut d'autonomia de Catalunya. Les polítiques públiques han de garantir que s'afrontin de manera integral totes les formes de violència especialment contra les dones (article 41).

Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona. Totes les víctimes de violència, especialment de l'àmbit familiar, infants i gent gran, tenen dret a rebre atenció específica i programes de reparació (article 25.3).

Quina és la competència municipal?

La ciutat de Barcelona, a través del Consorci de Serveis Socials de Barcelona i l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona, ha de garantir, programa, prestar i gestionar serveis socials d'atenció especialitzada amb funcions de valoració, diagnòstic, tractament, suport o rehabilitació de la violència. Sempre que sigui possible, ho haurà de fer en coordinació amb els serveis sanitaris.

Compromís amb els ODS

Eliminar totes les formes de violència contra totes les dones i nenes en els àmbits públic i privat, inclosos el tràfic i l'explotació sexual, així com altres tipus d'explotació (ODS 5.2).

Dret a una vida lliure de violències

Recomanacions **totalment** acceptades: **33,3%**
Recomanacions **parcialment** acceptades: **33,3%**

Problemàtiques detectades

Denúncies que exposen situacions d'assetjaments, abusos, vexacions i vulneracions de drets en entorns escolars.

Disconformitat amb l'actuació del Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) per a persones víctimes de situacions de violència masclista.

Recomanacions

Condemnar qualsevol tipus de violencia, mostrar públicament solidaritat amb les víctimes d'assetjaments, abusos i vexacions, i dur a terme accions de reparació del dany (com demanar perdó a les persones denunciants).

Dotar d'un nou protocol intern al Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) per donar més seguretat i objectivitat a la intervenció que es fa en les primeres acollides i actuacions d'urgència.





Ciutat Habitable i Sostenible

25,7%
del total de pronunciaments durant l'any 2022

8,5%
Dret a un urbanisme harmoniós

18,6%
Dret a una convivència pacífica

12%
Dret al medi ambient

25,4%
Dret a la mobilitat

7,6%
Dret a l'espai públic

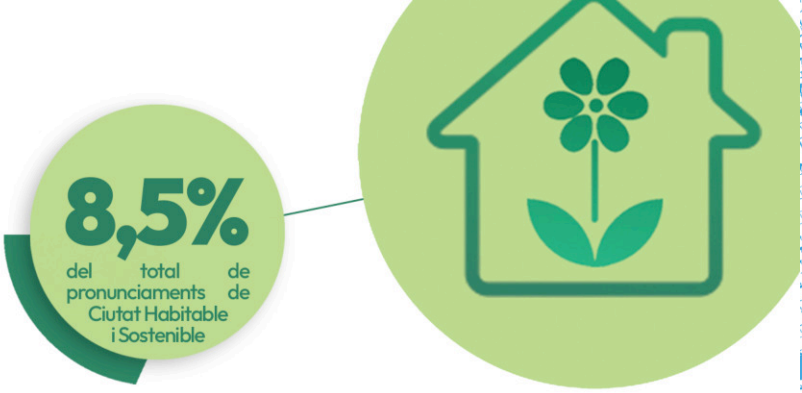
8,5%
Dret a l'accessibilitat i a la inclusivitat

18,6%
Dret al descans

0,8%
Dret al benestar animal

% de pronunciaments de cada dret dins de l'àmbit de Ciutat Habitable i Sostenible

Dret a un urbanisme harmoniós



Base normativa

Declaració de Quito sobre ciutats i assentaments humans sostenibles per a tothom (Nova Agenda Urbana, Resolució 71/256, de les Nacions Unides). Estableix el compromís de reorientar la manera de planificar, finançar, desenvolupar, administrar i gestionar les ciutats i els assentaments humans per assolir un desenvolupament sostenible (apartat 14).

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. La ciutadania té dret a un urbanisme harmoniós i sostenible, procurant una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius. La ciutadania té dret participar en la planificació i gestió urbanes per tal d'aconseguir un equilibri entre l'urbanisme i el medi ambient (art. XIX).

Constitució espanyola. Atribueix a les comunitats autònomes la competència en matèria d'ordenació del territori i urbanisme (article 148).

Estatut d'autonomia de Catalunya. Correspon a la Generalitat l'ordenació del territori, del paisatge, del litoral i urbanisme (articles 149).

Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona. L'Ajuntament vetllarà perquè el desenvolupament urbanístic 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 (article 31.5).

Quina és la 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 Carta Municipal de Barcelona).

Compromís amb els ODS

Augmentar la capacitat de planificar i gestionar de manera participativa, integrada i sostenible, i redoblar els esforços per protegir i salvaguardar el patrimoni cultural i natural per a què les ciutats i els assentaments humans siguin inclusius, segurs, resilients i sostenibles (ODS 11).

Dret a un urbanisme harmoniós

Recomanacions **parcialment** acceptades: **66,7%**

Problemàtiques detectades

L'accés a la informació i la participació ciutadana en la modificació del planejament general i en el planejament derivat, així com obres que afecten al seu entorn.

Manca de zones verdes a la ciutat, previstes en el planejament però no executades.

La catalogació i conservació del patrimoni protegit.

Recomanacions

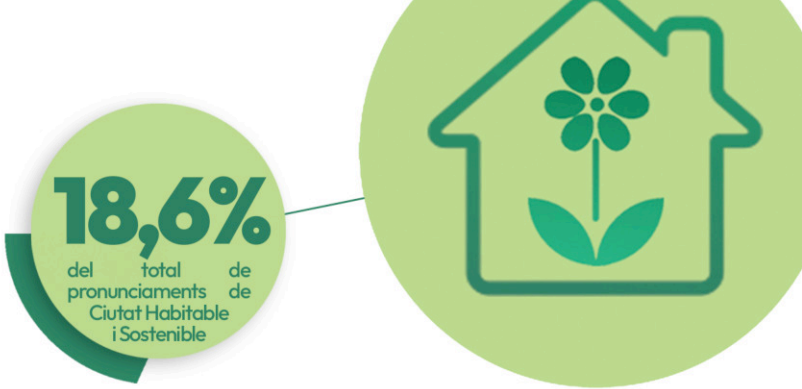
Fomentar la participació ciutadana a les obres de la ciutat que modifiquen espais públics d'ús ciutadà.

Garantir que la planificació urbanística és coherent amb l'objectiu de tenir una ciutat més sostenible i verda.

Garantir la conservació del patrimoni, tot evitant-ne la pèrdua o destrucció per donar compliment a la normativa d'urbanisme i del patrimoni cultural català.



Dret a una convivència pacífica



Base normativa

Conveni europeu per a la salvaguarda dels drets humans i les llibertats fonamentals. Tota persona té dret al respecte de la seva vida privada i familiar (art. 8).

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. La ciutadania té dret a trobar a la ciutat les condicions per a la seva realització política, social i ecològica, la qual cosa comporta assumir també deures de solidaritat. Les autoritats municipals fomenten el respecte de la dignitat de tothom i la qualitat de vida de la ciutadania (art. I).

Constitució espanyola. Proclama el principi d'autonomia local i atorga als municipis autonomia per a la gestió dels interessos respectius (art. 137). En exercici d'aquesta potestat, l'Ajuntament de Barcelona pot regular les matèries que siguin de la seva competència, entre elles, la convivència ciutadana.

Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona. L'Ajuntament de Barcelona promourà mesures específiques contra els actes d'incivisme i d'altres que alterin la convivència ciutadana (art. 11).

Quina és la competència municipal?

La Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, atorga competència als ajuntaments per a l'adequada ordenació de les relacions socials de convivència d'interès local, i per establir infraccions i sancions per incompliment dels deures i prohibicions imposats a través d'ordenances municipals (art. 139).

En aquest sentit, l'Ajuntament de Barcelona treballa per preservar l'espai públic com a lloc de convivència i civisme, on totes les persones hi puguin desenvolupar en llibertat les seves activitats de lliure circulació, d'oci, de trobada, i esbarjo, amb ple respecte a la dignitat i als drets dels altres i a la pluralitat d'expressions i de formes de vida diverses existents a la ciutat.

Compromís amb els ODS

Garantir una millor convivència entre les persones que viuen a Barcelona, i també de les que hi treballen i les que la visiten, és fonamental per garantir un desenvolupament socialment sostenible(ODS 16.1).

Dret a una convivència pacífica

Recomanacions **totalment** acceptades: **56,5%**

Problemàtiques detectades

Situacions derivades del fenomen social del "botellot" a la ciutat de Barcelona, que ocasionen molèsties per soroll i brutícia al veïnat.

Usos inapropiats d'espais públics de la ciutat que estan pendents d'una transformació urbanística.

Utilització de places per practicar jocs de pilota, patinatge i altres activitats, provocant molèsties al veïnat i danys als immobles.



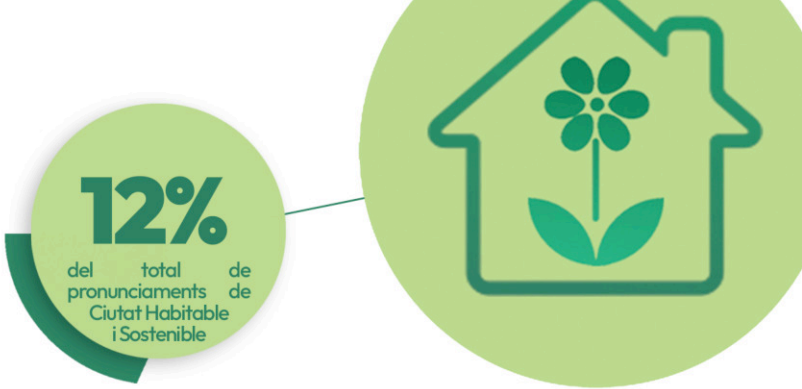
Recomanacions

Afrontar de forma integral les pràctiques d'oci nocturn a l'espai públic, prioritzant mesures dirigides a reduir els riscos associats i impulsant programes de lleure alternatiu adreçades al jovent que facin compatibles el dret al lleure amb el dret al descans. Adequar els serveis de neteja en els espais públics de concentració de jovent en horari nocturn.

Dissenyar una estratègia participada amb el veïnat i les entitats per donar nous usos cívics a un espai de la ciutat pendent d'una transformació urbanística. Posteriorment, i mentre no es produeixi la reforma, posar els mitjans necessaris per garantir l'ús adequat de la zona.

Valorar conjuntament amb el veïnat la implementació de mesures per minimitzar les molèsties que ocasiona la pràctica de jocs de pilota. Configurar equips de mediació dirigits a fer pedagogia entre el jovent sobre els problemes derivats de determinades pràctiques.

Dret al medi ambient



Base normativa

Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals. Els estats reconeixen el dret de tota persona al gaudiment al més alt nivell possible de salut física i mental. Per garantir la plena efectivitat d'aquest dret, hauran d'adoptar les mesures necessàries per millorar el medi ambient en tots els seus aspectes (art. 12).

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. La ciutadania té dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre el desenvolupament econòmic i l'equilibri ambiental (art. XVIII).

Constitució espanyola. Tothom té dret a disposar d'un medi ambient adequat per al seu desenvolupament. Els poders públics han de vetllar per la utilització racional de tots els recursos naturals, a fi de protegir i millorar la qualitat de vida i defensar i restaurar el medi ambient (art. 45).

Estatut d'autonomia de Catalunya. Totes les persones tenen dret a viure en un medi equilibrat, sostenible i respectuós amb la salut. També tenen dret a la protecció davant les diferents formes de contaminació i a accedir a la informació mediambiental de què disposen els poders públics (art. 27).

Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona. Totes les persones tenen dret a un medi ambient que permeti una bona qualitat de vida a la ciutat i que l'hàbitat sigui lliure de residus i de contaminació. L'Ajuntament ha de controlar tot tipus d'emissions perjudicials, preservar i millorar el medi ambient i potenciar els hàbits de reutilització i reciclatge (art. 31).

Quina és la 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).

Compromís amb els ODS

Situar l'any 2030 la concentració mitjana de contaminants a l'aire per sota dels llindars recomanats per l'OMS (ODS 11.6).

Aconseguir, com a mínim, una reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle del 50% respecte a les de l'any 1992, i anar més enllà si així ho dictamina la Comissió Europea (ODS 13.2).

Aconseguir una reducció significativa de l'ús del plàstic en la vida quotidiana i una adequada gestió i reciclatge dels residus plàstics generats (ODS 12.4).

Aconseguir reduir la generació de residus sòlids urbans a menys de 1,20 kg per habitant i dia i una taxa de reciclatge de més d'un 65% dels residus recollits (ODS 12.5).

Dret al medi ambient

Recomanacions **totalment** acceptades: **29,4%**
Recomanacions **parcialment** acceptades: **23,5%**

Problemàtiques detectades

Contaminació atmosfèrica i acústica generada per l'excés de circulació de vehicles a motor en determinats carrers de la ciutat i les congestions de trànsit que es produeixen.

Manca de neteja en general a la ciutat i acumulació de residus al voltant dels contenidors d'escombraries.

Disconformitats amb les noves ubicacions dels contenidors d'escombraries arran de la implantació de la nova contracta de neteja i recollida de residus.

Manca d'actuació municipal per impedir l'activitat anomenada "Papanoelada motera" per la contaminació que genera i la perillositat que suposa als carrers de Barcelona.



Recomanacions

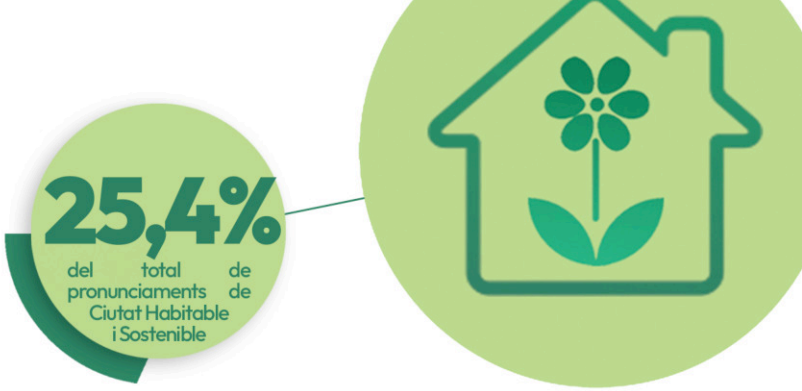
Actuar de manera efectiva per reduir els efectes adversos de la contaminació generada pel trànsit de vehicles a motor. Prioritzar els desplaçaments més sostenibles.

Impulsar actuacions de sensibilització i conscienciació a la ciutadania en aquells barris on es detectin mals hàbits amb relació a la gestió de residus.

Procurar que la ubicació escollida pels contenidors d'escombraries resulti la menys molesta possible per al veïnat, atenent les seves diverses afectacions.

Adoptar mesures cautelars per impedir la "Papanoelada motera". De no ser possible, actuar amb rigor davant dels incompliments i les infraccions que es detectin per part dels participants d'aquesta activitat.

Dret a la mobilitat



Base normativa

Marc europeu de mobilitat urbana de la Comissió Europea. La mobilitat urbana i interurbana ha de ser més sostenible, intel·ligent i saludable. Totes les grans ciutats han de desenvolupar un pla de mobilitat urbana sostenible que permeti una mobilitat eficient, i millori la qualitat de vida de les persones.

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. Les autoritats locals reconeixen el dret de la ciutadania a tenir mitjans de transport compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat. A aquest efecte, afavoreixen transports públics accessibles a tothom segons un pla de desplaçaments urbans i interurbans. Controlen el tràfic automobilístic i garanteixen la seva fluïdesa tot respectant el medi ambient (article XX).

Estatut d'autonomia de Catalunya. Els poders públics han de promoure polítiques de transport i de comunicació basades en criteris de sostenibilitat, que fomentin la utilització del transport públic i la millora de la mobilitat i garanteixin l'accessibilitat per a les persones amb mobilitat reduïda (article 48.1).

Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona. Totes les persones tenen dret a un sistema de mobilitat, pública i privada, i a un transport públic de qualitat i accessible que permeti arribar a totes les zones residencials, comercials i industrials, així com als punts d'interès general del municipi. Aquest sistema ha d'afavorir el desplaçament en mitjans poc contaminants (article 32.1).

Quina és la 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 Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona).

El Pla de Mobilitat Urbana 2024, com a instrument de planificació, pretén assolir una mobilitat més sostenible, segura i saludable, apostant per la mobilitat de les persones vianants i posant èmfasi en mesures de transport públic, distribució de mercaderies i regulació de l'aparcament en superfície.

Compromís amb els ODS

Elaborar projectes per renovar, millorar o crear infraestructures en l'àmbit de la mobilitat i estratègiques per a la transformació econòmica i urbana de Barcelona (ODS 9.1).

Dret a la mobilitat

Recomanacions **totalment** acceptades: **32,3%**
Recomanacions **parcialment** acceptades: **12,9%**

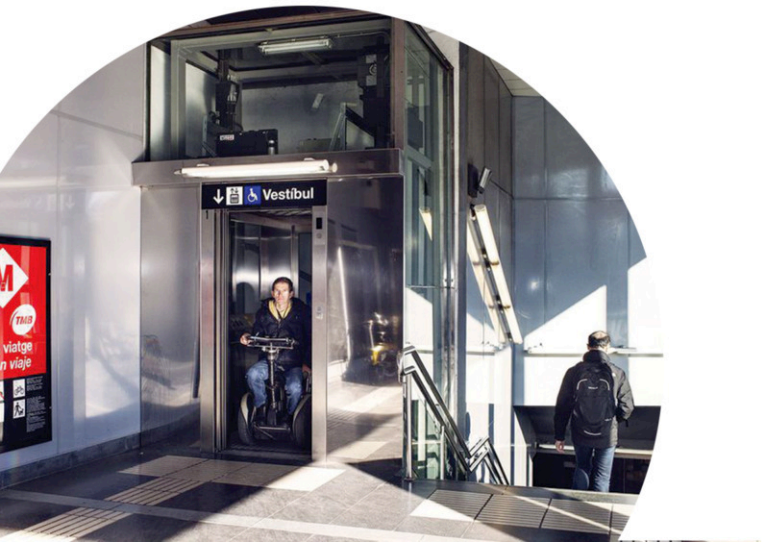
Problemàtiques detectades

Dificultats d'accés de les persones amb diversitat funcional al transport públic.

Manca d'eficiència en la tramitació de llicències d'estacionament reservat per persones amb mobilitat reduïda.

Disconformitat amb el canvi de criteris i condicions per obtenir targeta rosa per a persones majors de 65 anys.

Dificultats per accedir a la informació relativa a l'obtenció a la targeta T-16 en casos de menors d'edat amb custòdies compartides.



Recomanacions

Instar a l'Àrea Metropolitana de Barcelona perquè modifiqui el reglament de passatgers en relació a la utilització de les rampes per a les persones usuàries de caminadors, escúters i altres supòsits, amb l'objectiu de millorar l'accessibilitat al transport públic.

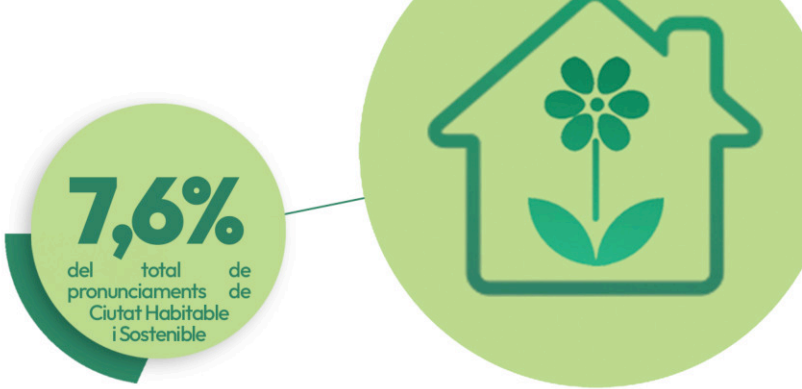
Agilitzar la tramitació de les llicències de reserva d'estacionament dels vehicles de persones amb discapacitat.

Vetlar perquè s'estableixin uns criteris homogenis pel que fa la tramitació, concessió i ubicació de les reserves d'estacionament dels vehicles de les persones amb discapacitat.

Instar a l'Àrea Metropolitana de Barcelona i a Transports Metropolitans de Barcelona perquè es revisi i s'homogeneïtzïin les condicions d'ús dels diferents títols de transport amb tarifes socials, i es revisin els llindars econòmics establerts en relació amb la targeta rosa, atesa la tendència decreixent del nombre de persones usuàries de 60 anys i més.

Millorar la informació per a l'obtenció de la targeta T-16 en casos de custodies compartides.

Dret a l'espai públic



Base normativa

Declaració de Quito sobre ciutats i assentaments humans sostenibles per a tothom (Nova Agenda Urbana, Resolució 71/256, de les Nacions Unides). Estableix el compromís de promoure la creació d'espais públics segurs, inclusius, accessibles, verds i de qualitat.

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. Reconeix el dret a la ciutat i estableix la ciutat com l'espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants i on tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i ecològica (art. I). Les autoritats municipals han d'ampliar i protegir els espais verds de la ciutat i garantir una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius (art. XVIII i XIX).

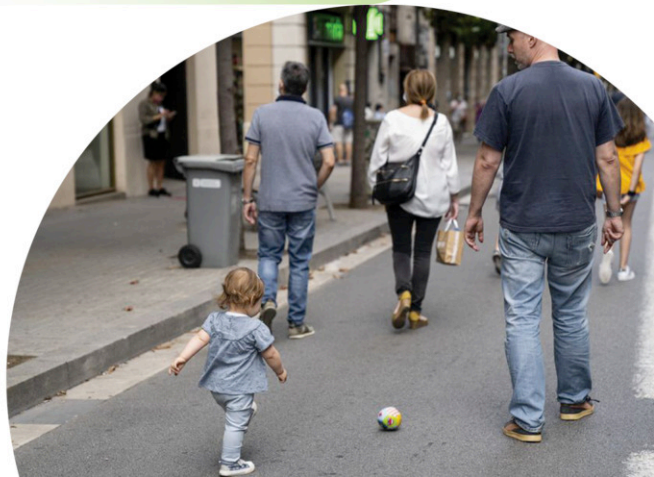
Constitució espanyola. Estableix que l'Administració Pública ha de servir amb objectivitat els interessos generals (art. 103) i garanteix l'autonomia dels municipis (art. 137).

Estatut d'autonomia de Catalunya. Reconeix als governs locals la competència en l'ordenació i la gestió del territori, l'ordenació i la prestació de serveis bàsics a la comunitat, i la regulació de les condicions de seguretat en les activitats organitzades en espais públics (art. 84).

Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona. Tothom té dret a la seguretat en l'espai públic en el desenvolupament de la seva vida quotidiana (art. 11). L'Ajuntament ha de promoure la protecció de la salubritat pública i la qualitat de l'espai públic (art. 14). Totes les persones tenen el dret i també el deure d'utilitzar correctament els espais públics de la ciutat, el mobiliari urbà i la resta d'elements que hi estan ubicats (art. 38).

Quina és la competència municipal?

L'Ajuntament té competència pròpia en matèria de planejament, gestió i execució de l'urbanisme i la infraestructura viària i 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).



Dret a l'espai públic

Recomanacions **totalment** acceptades: **33,3%**

Problemàtiques detectades

Disconformitat amb les autoritzacions d'algunes terrasses per les molèsties que generen, entre d'altres, per l'excés d'ocupació de l'espai públic i l'incompliment horari. Manca d'actuació municipal per controlar aquesta situació.

Ineficàcia municipal per reparar el mal estat d'alguns carrers de la ciutat (sots en paviments i voreres), així com altres elements urbans (tapes de registre d'instal·lacions...).

Manca de resposta municipal sobre qüestions plantejades en relació a la protecció dels entorns escolars.

Molèsties i afectacions per la gran quantitat d'obres públiques que es realitzen als carrers de Barcelona.

Recomanacions

Fer complir les condicions establertes a les autoritzacions de les terrasses i fer-ne el seguiment.

Reparar urgentment els trams de paviments i voreres que poden comportar riscos per a la seguretat de les persones. Dur a terme actuacions preventives de manteniment dels paviments i altres elements urbans.

Impulsar solucions tècniques adequades per als diferents entorns escolars.

Dur a terme una planificació real de les obres públiques i intentar ajustar-se el màxim al calendari establert. Anunciar la planificació amb antelació suficient a la ciutadania per poder preveure les afectacions que suposaran les obres.

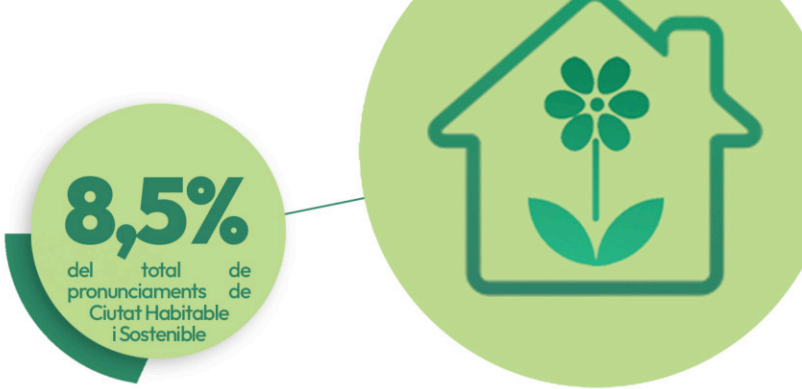
Compromís amb els ODS

Transformar 20 km de carrers en Eixos Verds i millorar els entorns de totes les escoles de la ciutat, arribant l'any 2025 a 200 escoles amb actuacions per generar entorns protegits (ODS 11.3).

Crear 160 hectàrees més de verd urbà a Barcelona, prioritzant els llocs amb més dèficit i situar l'índex de qualitat de l'espai públic per sobre de 7 (ODS 11.7).

Aconseguir que el 100% de la població tingui a menys de 300 metres de casa un espai de refugi climàtic (ODS 13.1).

Dret a l'accessibilitat i la inclusivitat



Base normativa

Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat. Reconeix l'obligació de promoure, protegir i assegurar el gaudi ple i en condicions d'igualtat de tots els drets humans i llibertats fonamentals per totes les persones amb discapacitat , i promocionar el respecte dignitat inherent (art. 1).

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. Les persones discapacitades gaudeixen d'una assistència municipal particular. Se'ls han d'adaptar els habitatges, els llocs de treball i de lleure. Els transports públics han de ser accessibles a tothom. (art. IV).

Constitució espanyola. El dret a una atenció especialitzada de les persones amb diversitat funcional té rang constitucional. Els poders públics realitzaran una política de previsió, tractament, rehabilitació i integració per a fer-lo efectiu (art. 49).

Estatut d'autonomia de Catalunya. Encomana als poders públics garantir la protecció jurídica de les persones amb discapacitats, promoure'n la integració social, econòmica i laboral, i adoptar les mesures necessàries per suplir o complementar el suport del seu entorn familiar directe. (art 40.5)

Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona. L'Ajuntament de Barcelona es compromet a donar l'atenció i la protecció que necessiten les persones amb diversitat funcional i a promoure la seva autonomia personal i la inclusió laboral (art. 25).

Quina és la competència municipal?

L'Ajuntament de Barcelona disposa d'un Pla d'Accessibilitat Universal (2018-2026), que té per objectiu posar les persones al centre i garantir el complet exercici dels seus drets, més enllà de si aquestes persones tenen algun tipus de discapacitat o de diversitat funcional.

L'Ajuntament de Barcelona garanteix els drets socials de les persones amb diversitat funcional a través de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD). Les seves funcions són promoure l'accessibilitat i la inclusió a la ciutat i estendre aquests conceptes a través de les entitats.

Compromís amb els ODS

Potenciar i promoure la inclusió social, econòmica i política de totes les persones, independentment de llur edat, sexe, discapacitat, raça, ètnia, origen, religió, situació econòmica o altra condició (ODS 10.2).

Proporcionar accés universal a zones verdes i espais públics segurs, inclusius i accessibles, en particular per a les dones i els infants, les persones grans i les persones amb discapacitat. (ODS 11.7)

Dret a l'accessibilitat i la inclusivitat

Recomanacions **totalment** acceptades: **27,3%**
Recomanacions **parcialment** acceptades: **9,1%**

Problemàtiques detectades

Entorn urbà amb excés de mobiliari que dificulta que les persones, amb o sense diversitat funcional, puguin utilitzar els carrers de forma independent i segura.

Manca de manteniment de determinats elements arquitectònics que milloren l'accessibilitat (escales, desnivells, rampes, etc).

Dèficit de parcs infantils accessibles i inclusius. La manca d'aquests espais dificulta que tots els infants puguin jugar en condicions d'igualtat.



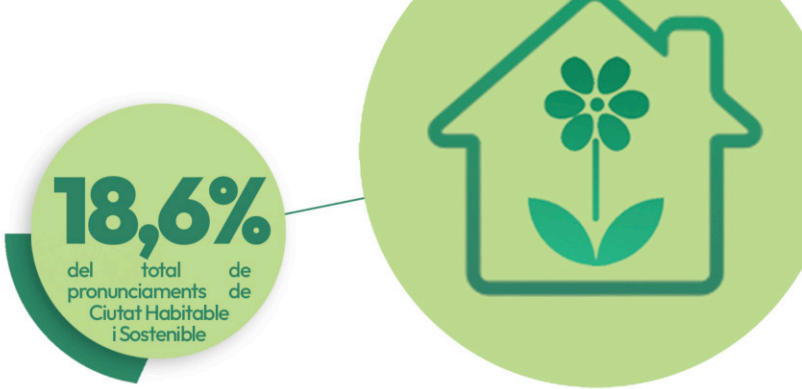
Recomanacions

Vetllar perquè els elements d'urbanització i mobiliari urbà siguin compatibles amb els itineraris practicables i sense obstacles.

Realitzar les actuacions de seguiment, control i prevenció que siguin necessàries per assegurar el correcte funcionament de les escales mecàniques, així com una reparació àgil o substitució, quan s'escaigui.

Vetllar perquè les reformes dels espais lúdics i la creació d'aquests nous espais siguin accessibles i disposin d'elements inclusius. Destinar els recursos necessaris perquè, com a mínim, hi hagi una àrea de joc adaptada a cada barri de la ciutat.

Dret al descans



Base normativa

Conveni europeu per a la salvaguarda dels drets humans i les llibertats fonamentals. Tota persona té dret al respecte de la seva vida privada i familiar i del seu domicili (art. 8).

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. La ciutadania té reconegut el dret a la tranquil·litat a la ciutat (art. XX). Les autoritats municipals han d'adoptar polítiques de prevenció de la contaminació acústica sobre la base del principi de precaució (art. XVIII). Els municipis han de controlar l'emissió de sorolls i vibracions de tot tipus dels mitjans de transport (art. XX).

Constitució espanyola. Es garanteix el dret fonamental a la intimitat personal i familiar (art.18), a la protecció de la salut (art. 43) i a disposar d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona. Els poders públics han de vetllar per protegir i millorar la qualitat de vida i la Llei ha de fixar sancions penals o, en el seu cas, administratives, per als qui violin aquestes disposicions (art. 45).

Estatut d'autonomia de Catalunya. Totes les persones tenen dret a la protecció davant les diferents formes de contaminació (incloent l'acústica), d'acord amb els nivells que determinen les lleis (art. 27).

Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona: Totes les persones tenen dret a què la seva vida privada, personal i familiar sigui respectada (art. 13) i a gaudir de la tranquil·litat dins la ciutat. L'Ajuntament ha de controlar tot tipus d'emissions perjudicials per a la salut i el benestar de les persones, preservar i millorar el medi ambient. També ha de facilitar solucions als conflictes entre particulars causats per sorolls mitjançant l'assessorament i la mediació (art. 31).

Quina és la 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).

Compromís amb els ODS

Garantir que l'Ajuntament de Barcelona sigui una institució àgil, eficaç i ben valorada per la ciutadania (ODS 16.6).

Dret al descans

Recomanacions **totalment** acceptades: **57,7%**
Recomanacions **parcialment** acceptades: **11,5%**

Problemàtiques detectades

Pertorbació del son pels sorolls propis de la recollida nocturna d'escombraries, mobles i trastos vells.

Molèsties derivades de les pràctiques d'oci nocturn al carrer durant les nits.

Disconformitat amb les instaHacions d'escenaris per realitzar actuacions musicals, en el marc de les festes populars.

Molèsties per vibracions provocades pels mitjans de transport públic.



Recomanacions

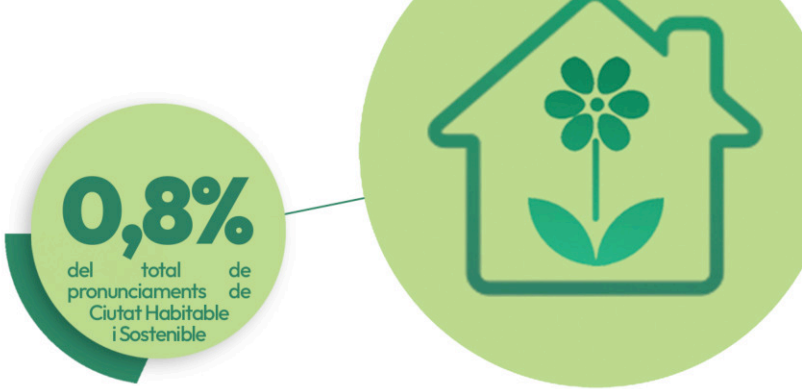
Valorar la possibilitat d'avançar l'horari de recollida de les escombraries i millorar qualitativament la recollida de mobles i trastos vells.

Assenyalar espais recomanats on es puguin dur a terme accions d'oci nocturn a l'espai públic en ubicacions que no generin molèsties al veïnat (sense que adquireixin la forma de botellòdroms).

Variar les ubicacions dels escenaris per a les activitats derivades de les festes populars per tal de no generar molèsties al mateix veïnat.

Fer seguiment dels problemes denunciats i dur a terme les actuacions necessàries per mitigar les molèsties.

Dret al benestar animal



Base normativa

Conveni europeu sobre protecció d'animals de companyia. Reconeix la importància dels animals de companyia per la seva contribució a la qualitat de vida i el seu consegüent valor per a la societat.

El Codi civil ha introduït modificacions relatives al règim jurídic dels animals, reconeixent la seva qualitat d'éssers vius dotats de sensibilitat (art. 333 bis). El Codi penal contempla com a delicte el maltractament als animals (art. 337).

El Decret Legislatiu 2/2008, del 15 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de protecció dels animals, té per objecte establir les normes generals per a la protecció i el benestar dels animals a Catalunya. Entre d'altres qüestions, prohibeix el sacrifici d'animals de companyia si no hi ha causa que ho justifiqui.

Carta municipal de Barcelona. L'Ajuntament de Barcelona, dintre del seu àmbit competencial, mantindrà polítiques dirigides a la defensa i protecció dels animals (art. 102).

Quina és la competència municipal?

L'Ajuntament de Barcelona regula la protecció, la tinença i la venda dels animals a través d'una ordenança municipal. La norma pretén assolir un alt nivell de protecció i benestar dels animals, i promou la tinença responsable. L'Ajuntament ha creat el Centre d'Acollida d'Animals de Companyia (CAACB).

Dret al benestar animal

Problemàtiques detectades

Disconformitat per la gestió del CAACB pel que fa a les sortides de passeig dels gossos acollits, la informació a les persones voluntàries sobre les eutanàsies que es practiquen als animals, i la dificultat de contenció de brots de giàrdies.

Manca d'adequació i reparació de les instal·lacions que conformen un àrea d'esbarjo per a gossos.



Recomanacions

Modificar el contracte de gestió del servei d'educació canina i servei de passejadors a fi de garantir que tots els gossos del CAACB puguin sortir de les gàbies amb una freqüència diària.

Informar proactivament el voluntariat del CAACB de les causes d'eutanàsia dels animals i garantir que la informació és accessible a la ciutadania en general, d'acord amb les previsions de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Canviar el tipus de tancament de l'àrea de gossos, a fi d'evitar accidents. Augmentar la freqüència de les supervisions de l'estat de les instal·lacions que conformen l'àrea de gossos.



Ciutat Diversa

3,1%
del total de pronunciaments durant l'any 2022

21,5%
Drets de la infància i adolescència

14,3%
Drets lingüístics i religiosos

*****
Drets de la gent gran

42,8%
Drets de participació

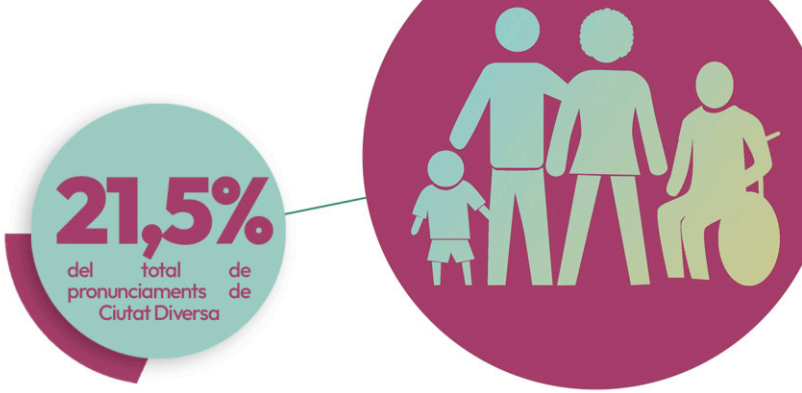
21,4%
Drets a la igualtat i a la diversitat

*****
Drets de la joventut

% de pronunciaments de cada dret dins de l'àmbit de Ciutat Diversa

* Aquests drets estan comptabilitzats numèricament en l'estudi d'altres drets d'aquest informe.

Drets de la infància i la adolescència



Base normativa

Convenció internacional de drets de la Infància. Els infants són ciutadans de ple dret i comprometen als poders públics en llur protecció, necessitats i drets (articles 1 al 4).

Constitució espanyola. Els infants gaudiran de la protecció prevista en els acords internacionals que vetllen pels seus drets (art. 39).

Estatut d'autonomia de Catalunya. Les administracions públiques, envers els drets de la infància i l'adolescència, tenen l'obligació de respectar-los, defensar-los i promoure'ls (art. 166).

Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona. Totes les persones menors d'edat tenen dret a tenir condicions d'existència que els permetin el seu desenvolupament integral (art. 22).

Quina és la competència municipal?

La ciutat de Barcelona disposa d'un Pla d'infància 2021-2030: Reptes i actuacions per millorar les vides i els drets de la infància i l'adolescència Barcelona. Aquest pla recull les mesures més rellevants i principals reptes de ciutat en aquest àmbit. També defineix l'estratègia municipal per millorar qualitativament la vida de la infància i incidir de manera específica en les situacions de més vulnerabilitat.

Compromís amb els ODS

Reduir fortament la incidència de la pobresa severa, especialment entre la població més jove, vetllant també perquè no afecti desproporcionadament determinats territoris (ODS 1.2)

Promoure la inclusió social, econòmica i política de totes les persones i més igualtat d'oportunitats i tolerància zero envers la discriminació (ODS 10.2 i 10.3)

Proporcionar accés universal a zones verdes i espais públics segurs, inclusius i accessibles (ODS 11.7).

Posar fi al maltractament, l'explotació, el tràfic, la tortura i totes les formes de violència contra els infants (ODS 16.2).

Drets de la infància i la adolescència

Recomanacions **totalment** acceptades: **50%**

Problemàtiques detectades

Denúncies de persones víctimes d'assetjaments, abusos, vexacions i vulneracions de drets comeses en un escola pública.

Instal·lació d'un equipament per a persones sense llar amb addicions a poca distància d'una escola d'alta complexitat.

Separació de nuclis familiars amb infants en procés d'acollida per immigració o refugi en allotjaments municipals. Aquesta pràctica impedeix una convivència efectiva i dificulta el paper de la família com a unitat bàsica i nucli socialitzador.

Recomanacions

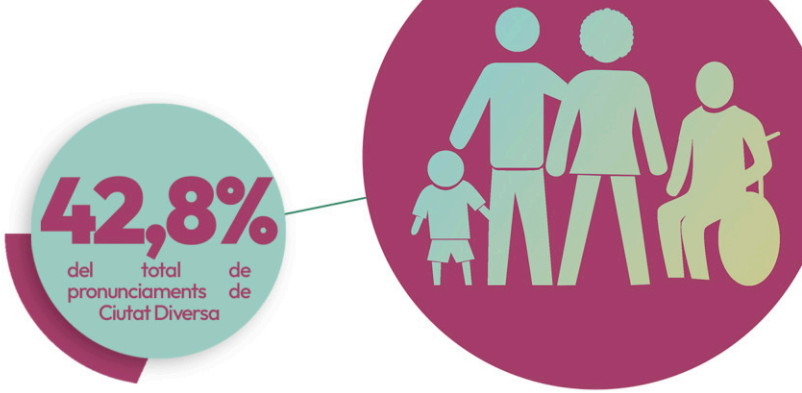
Instar la creació d'una comissió d'investigació de violències a la infància i l'adolescència que inspeccioni i revisi el conjunt de casos que s'hagin produït i es puguin produir en serveis i espais de la ciutat adreçats a la infància i l'adolescència, i que tingui la capacitat d'implementar els mecanismes reparadors adients.

Elaborar un Pla d'Acció Integral i de Coordinació entre els diferents serveis del territori per tal de minorar l'impacte de la ubicació de determinats equipaments en la població de l'entorn.

Garantir la convivència dels nuclis familiars en el mateix recurs municipal d'allotjament.



Drets de participació



Base normativa

Pacte internacional de drets civils i polítics. Tota la ciutadania gaudirà, sense restriccions indegudes, del dret a participar en la direcció dels assumptes públics directament o per mitja de representats lliurement escollits. (art.25).

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. A banda de les eleccions periòdiques que estan destinades a renovar les instàncies municipals, es fomenta la participació democràtica. A aquest efecte, la ciutadania i les seves associacions poden accedir als debats públics, interpel·lar les autoritats municipals pel que fa als reptes que afecten l'interès de la col·lectivitat local i expressar les seves opinions, o bé de manera directa mitjançant un referèndum municipal, o bé a través de les reunions públiques i l'acció popular (art. VIII).

Constitució espanyola. Els poders públics han de facilitar la participació de tota la ciutadania en la vida política, econòmica, cultural i social (art. 9).

Estatut d'autonomia de Catalunya. La ciutadania té dret a participar en condicions d'igualtat en els afers públics de Catalunya, de manera directa o bé per mitjà de representants (art. 29).

Carta municipal de Barcelona. L'Ajuntament de Barcelona garanteix la participació ciutadana, especialment en les matèries que afecten més directament la qualitat de vida de la ciutadania (art. 30).

Quina és la competència municipal?

L'Ajuntament de Barcelona promou l'exercici del dret a la participació a través de diferents mecanismes, espais, òrgans i processos de participació. El 27 de maig de 2022 es va aprovar el Reglament de participació ciutadana, que estructura com es desenvolupa la participació a la ciutat.

Compromís amb els ODS

Barcelona, ciutat compromesa amb una democràcia participativa i de qualitat (ODS 16.7).



Drets de participació

Recomanacions **parcialment** acceptades: **25%**

Problemàtiques detectades

Obtenció de respostes limitades en les Audiències Públiques de Districte, especialment quan s'hi plantegen qüestions ja abordades en sessions anteriors, malgrat que el malestar veïnal persisteixi i es plantegin aspectes diferents sobre un tema en concret.

Tancament del micròfon a una persona que intervé en un òrgan de participació ciutadana. Tot i que el tancament no es va donar de forma arbitrària perquè s'estava produint una lesió al principi d'igualtat i al dret a la intimitat, aquesta pràctica no s'hauria de produir en aquests espais.

Dificultats per accedir a informació i a exercir el dret a la participació ciutadana en diferents projectes d'urbanització que es desenvolupen a la ciutat.

Recomanacions

Tractar totes les preguntes que es formulin en les Audiències públiques de l'estat del Districte amb la mateixa consideració i facilitar una resposta ajustada a allò que es demana en aquell moment o amb posterioritat (si no es disposa de dades suficients en aquell moment), amb independència que sigui un tema tractat en sessions anteriors.

Abans de l'Audiència Pública, comunicar quins són els canals a utilitzar a aquelles persones que puguin proposar preguntes o qüestions que no s'adeqüen a les funcions d'aquell òrgan de participació.

Millorar la informació que es proporciona a la ciutadania i promoure la participació ciutadana en aquells projectes que modifiquen els entorns de vida de la ciutadania.

Dret a la igualtat i a la diversitat



21,4%
del total de pronunciaments de Ciutat Diversa

Base normativa

Pacte internacional de drets civils i polítics. Totes les persones són iguals davant la llei, i tenen dret, sense discriminació, a la mateixa protecció de la Llei. La llei prohibirà tota discriminació i garantirà a totes les persones protecció igual i efectiva contra qualsevol discriminació (art. 26).

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. Proclama el principi d'igualtat de drets i de no discriminació. Els drets reconeguts a la Carta són garantits per les autoritats municipals, sense cap discriminació per raó de color, edat, sexe o opció sexual, llengua, religió, opinió política, origen nacional o social o nivell d'ingressos (art. II).

Constitució espanyola. Proclama la igualtat de les persones davant la llei, sense que pugui prevaler cap discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social (art. 14).

Estatut d'autonomia de Catalunya. Els poders públics de Catalunya han de promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat dels individus i dels grups siguin reals i efectives. Entre d'altres valors, han de promoure el de la igualtat, el pluralisme, i l'equitat de gènere (art. 4).

Carta municipal de Barcelona. L'Ajuntament vetlla perquè no es donin situacions de discriminació entre les persones que es troben a la ciutat (art. 38).

Quina és la competència municipal?

L'Ajuntament de Barcelona implementa polítiques dirigides a sensibilitzar a la ciutadania i evitar les actituds discriminatòries a la ciutat de Barcelona, d'acord amb la Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona (art. 21).

Com a mecanismes de garantia de drets, l'Ajuntament va crear la Sindicatura de Greuges de Barcelona, que supervisa possibles situacions de discriminació institucional. També va posar en marxa l'Oficina per la No Discriminació, que atén supòsits de discriminació que es produeixen en l'àmbit privat.

Compromís amb els ODS

Potenciar i promoure la inclusió social, econòmica i política de totes les persones, independentment de l'edat, sexe, discapacitat, raça, ètnia, origen, religió, situació econòmica o altra condició (ODS 10.2).

Eliminar les lleis, polítiques i pràctiques discriminatòries i promoure legislació, polítiques i mesures adequades a aquest efecte (ODS 10.3)

Dret a la igualtat i a la diversitat

Recomanacions **totalment** acceptades: **50%**
Recomanacions **parcialment** acceptades: **25%**

Problemàtiques detectades

Manca d'utilització del criteri de reserva de places en convocatòries d'ocupació pública de l'Ajuntament de Barcelona per a professions amb representació de gènere desequilibrada.

Presumpta actuació de la Guàrdia Urbana de Barcelona amb motivació racial, que es va concretar amb una denúncia al ciutadà i la confiscació d'un instrument musical de la seva propietat.

Utilització de la imatge corporativa municipal en la difusió d'un esdeveniment d'una entitat, que utilitzava com a logotip la bandera dels estats confederats d'Amèrica. Aquest símbol es considera un emblema racista de l'opressió i la supremacia blanca.

Qüestionament de l'eficàcia i pertinència de l'acord d'amistat i cooperació signat entre Barcelona, Gaza i Tel-Aviv l'any 1998.

Difusió d'un vídeo a les xarxes socials, amb un contingut que podia incitar a l'odi contra el col·lectiu de menors i joves migrats. Arran de la denúncia efectuada per la Sindicatura de Greuges, ha tingut lloc la primera iniciativa legal del Ministeri Públic contra les fake news a Espanya.

Recomanacions

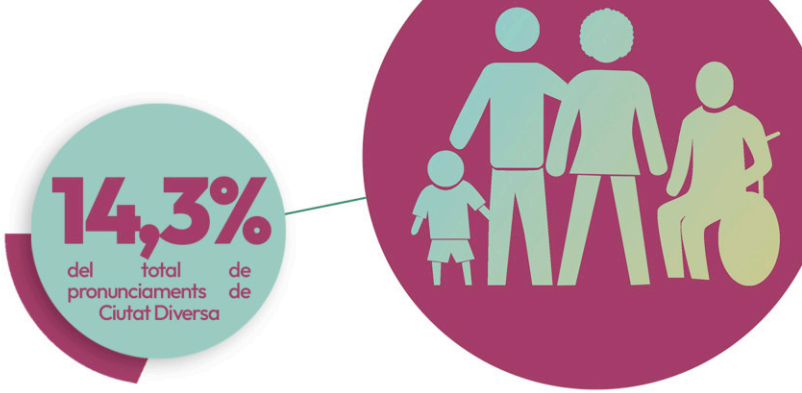
Revisar l'existència d'un biaix de gènere en els diferents nivells professionals i grups de titulació de la plantilla municipal, i posar en valor la presència equilibrada de dones i homes en les diferents categories laborals, d'acord amb el III Pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes de l'Ajuntament de Barcelona.

Elaborar un informe sobre l'etnicitat del cos policial municipal i reforçar les mesures de control intern a fi d'assegurar que no es produeixen actuacions de biaix discriminatori per part d'agents del cos de la Guàrdia Urbana.

Valorar la possibilitat d'elaborar una normativa que reguli l'ús de la imatge gràfica municipal per evitar usos inapropiats i incompatibles amb els valors institucionals de defensa dels drets humans i de no discriminació.

Revocar l'acord d'amistat i cooperació entre Barcelona, Gaza i Tel-Aviv, atesa la ineficàcia de l'acord i la situació d'apartheid que pateix el poble palestí. La diplomàcia municipal d'una ciutat compromesa amb els drets humans hauria de ser coherent amb aquests valors.

Drets lingüístics i religiosos



Base normativa

Pacte internacional de drets civils i polítics. Els estats es comprometen a respectar i garantir a totes les persones que estiguin al seu territori i estiguin subjectes a la seva jurisdicció els drets reconeguts en el pacte, sense distinció de raça, color, sexe, idioma, religió, opinió política o d'altra indoles, origen nacional o social, posició econòmica, naixement o qualsevol altra condició social (art.2).

Constitució espanyola. Els espanyols són iguals davant la llei, sense que pugui prevaler cap discriminació per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social (art.14).

Estatut d'autonomia de Catalunya. Totes les persones tenen dret a no esser discriminades per raons lingüístiques (art. 32)

Problemàtiques detectades

Manca d'ús del català en cartells informatius de l'Ajuntament de Barcelona.

Quina és la 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).

Compromís amb els ODS

El 2030 el gruix de la població barcelonina sabrà desenvolupar-se en almenys tres idiomes: català, castellà i anglès (ODS 4.6).

Recomanacions

Totes les publicacions i comunicacions de l'Ajuntament de Barcelona han de realitzar-se necessàriament en català, sens perjudici de que es pugui acompanyar d'altres llengües.

Drets de la gent gran



Base normativa

Principis de les Nacions Unides en favor de les persones d'edat. Les persones d'edat hauran d'estar integrades a la societat, participar activament en la formulació i aplicació de les polítiques que afectin directament al seu benestar i poder compartir els seus coneixements i habilitats amb les generacions més joves (art.7). Han de poder disfrutar de les cures i protecció de la família i comunitat (art.19). Han de tenir accés als serveis de salut i de serveis socials i jurídics que els assegurin majors nivells d'autonomia, protecció i cura (art. 10 i 11).

Constitució espanyola. Estableix el deure dels poders públics de garantir la suficiència econòmica de les persones grans, i de promoure un sistema de serveis socials que atengui els problemes específics de salut, habitatge, cultura i lleure (art. 50).

Estatut d'autonomia de Catalunya. Reconeix el dret de la gent gran a viure amb dignitat, sense que puguin ser discriminades per la seva edat i obliga als poders públics a promocionar la seva qualitat de vida, promoure la seva participació en la vida social i cultural i a promoure polítiques basades en la solidaritat intergeneracional (art. 18 i 40).

Carta de drets i deures de Barcelona. Les persones grans tenen dret a una qualitat de vida òptima, a disposar d'un habitatge digne i a que les polítiques municipals estiguin orientades a preservar i promoure el seus drets a la cultura, participació, mobilitat i relacions amb l'entorn familiar (art. 23) .

Quina és la competència municipal?

L'Ajuntament de Barcelona té competència pròpia en diverses matèries que poden contribuir a garantir els drets de la gent gran, com la promoció i gestió de l'habitatge, l'avaluació de situacions de necessitat social, o la promoció de l'ús de les tecnologies de la informació (art. 25 i 26 de la Llei 7/1985 Reguladora de les de Règim Local).

Actualment. l'actuació municipal en aquest àmbit es vertebra a partir de la Mesura de Govern. Estratègia sobre canvi demogràfic i envelliment: Una ciutat per a tots els cicles de la vida (2018-2030).

Compromís amb els ODS

Fomentar la inclusió social, econòmica i política universal (ODS 10.2).

Garantir una presa de decisions responsable, inclusiva i representativa (ODS 16.7).

Drets de la gent gran

Problemàtiques detectades

Dificultats causades per l'existència de la bretxa digital, tant pel que fa a l'accés als serveis municipals com pel que fa a la realització de tràmits telemàtics.

Retards en les tramitacions dels PIA (programa individual d'atenció), vinculat al reconeixement la dependència, la qual cosa limita l'accés a serveis de suport i cura.

Qualitat insuficient de la gestió d'incidències del SAD (serveis d'atenció domiciliaria).

Dificultats en la mobilitat urbana causada per la necessitat de canviar de mitjà de transport per a efectuar un trajecte, o per la ubicació o freqüència de determinades línies de bus.

Recomanacions

Garantir l'accés als tràmits municipals per les vies que estableix la normativa, així com comptar amb mecanismes o punts de suport en la tramitació telemàtica.

Promoure, amb la resta de les administracions implicades, la revisió de circuits per agilitzar la tramitació dels PIA. Informar proactivament a les persones afectades per tal que puguin organitzar les cures en el procés d'espera.

Vetllar més efectivament per la prestació del SAD amb la qualitat i informació preceptives. Elaborar un reglament que reguli tots els aspectes que puguin tenir incidència en la materialització del servei.

Repensar el disseny de determinades línies de bus en funció de les dificultats de mobilitat de les persones grans en alguns barris de la ciutat.



Drets de la joventut



Base normativa

Pacte internacional de drets econòmics, socials i culturals. Reconeix la necessitat d'adoptar mesures especials de protecció i assistència en favor de tots els nens i adolescents, sense cap discriminació per raó de filiació o qualsevol altra condició. Ha de protegir-se els nens i adolescents contra l'explotació econòmica i social (art. 10.3).

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. Les autoritats municipals faciliten l'accés a l'educació elemental dels infants i els joves en edat escolar (art. XIII).

Constitució espanyola. Els poders públics promouran les condicions per a la participació lliure i eficaç de la joventut en el desenvolupament polític, social, econòmic i cultural (art.48).

Estatut d'Autonomia de Catalunya. Els poders públics han de promoure polítiques públiques que afavoreixin l'emancipació dels joves, facilitant-los l'accés al món laboral i a l'habitatge per tal que puguin desenvolupar llur propi projecte de vida i participar en igualtat de drets i deures en la vida social i cultural (art.40).

Carta de drets i deures de Barcelona. Totes les persones menors d'edat tenen dret a tenir condicions d'existència que els permetin el seu desenvolupament integral (art. 22).

Quina és la competència municipal?

L'Ajuntament de Barcelona és competent en la promoció de les accions i serveis que han de facilitar la inserció professional i la participació de la joventut, prestant especial atenció al desenvolupament de fórmules de voluntariat i el manteniment de la xarxa associativa juvenil.

Per delegació o en cooperació amb la Generalitat de Catalunya, pot gestionar els equipaments públics de joventut, de caire preventiu, de promoció i lleure. El Consistori també pot participar en òrgans de planificació de les polítiques de joventut i ha de ser informat sobre les sol·licituds de subvencions d'entitats juvenils al municipi.(art. 11 de la Carta Municipal de Barcelona).

Compromís amb els ODS

Fomentar la inclusió social, econòmica i política universal (ODS 10.2).

Garantir una presa de decisions responsable, inclusiva i representativa (ODS 16.7).

Drets de la joventut

Problemàtiques detectades

Dificultats derivades de la pràctica del botellot entre les persones que hi participen i aquelles que en poden resultar afectades.

Manca d'oferta d'espais i activitats d'oci gratuïts i segurs.

Dificultats per regularitzar la situació dels joves migrats sense referents familiars, una vegada arriben a la majoria d'edat. Dificultat per a accedir a drets com l'atenció social, l'allotjament, la sanitat, la formació i el treball.



Recomanacions

Abordar la pràctica del botellot des d'una perspectiva integral i de prevenció de riscos. Involucrar la comunitat, els serveis municipals i especialment a la joventut en aquestes accions.

Assenyalar espais accessibles per a la pràctica d'activitats d'oci nocturn que siguin segurs i puguin oferir a la joventut la informació i confiança necessàries.

Fomentar programes de lleure alternatiu ben dissenyats que ajudin a consolidar patrons de diversió menys vinculats amb el lleure nocturn tradicional.

Millorar la coordinació entre les diferents administracions públiques amb competències en matèria d'estrangeria i de polítiques d'acollida a persones migrants per garantir un sistema d'atenció integral a aquest col·lectiu.

Facilitar l'accés dels joves migrants als drets de ciutadania, a fi que puguin assolir una vida digna, i afavorir la seva participació plena com a ciutadans i ciutadanes de Barcelona.



Ciutat Garantista

46,6%
del total de pronunciaments durant l'any 2022

86,3%
Dret a una bona administració

0,9%
Drets digitals

0,5%
Drets dels consumidors

2%
Drets funeraris

7,5%
Dret a la seguretat ciutadana

2,8%
Dret a l'empadronament

% de pronunciaments de cada dret dins de l'àmbit de Ciutat Garantista

Dret a una bona administració

86,4%
del total de pronunciaments de Ciutat Garantista

Base normativa

Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea. Reconeix el dret de tota persona a què les institucions i òrgans de la Unió tractin els seus assumptes imparcialment i equitativa i dins d'un termini raonable (art. 41.1).

Constitució espanyola. La bona administració és inherent als principis de seguretat jurídica i d'interdicció de l'arbitrarietat i al principi de legalitat en l'actuació administrativa (art. 9.3 i 103).

Estatut d'autonomia de Catalunya. La ciutadania té dret a què, en les seves relacions amb l'Administració i en els assumptes que l'afectin, sigui tractada de manera parcial i objectiva pels poders públics i que l'actuació d'aquests sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquin (art. 30).

Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona. Totes les persones tenen dret a accedir a uns serveis públics eficaços i adaptats a les necessitats de tothom (art. 5).

Quina és la 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 del serveis municipals i una gestió administrativa eficaç i propera a la ciutadania que es correspongui amb les seves necessitats i ambicions (Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona).

Compromís amb els ODS

Aprofundir en l'enfortiment de les institucions públiques, per garantir-ne l'eficàcia, responsabilitat i transparència. Afavorir una democràcia inclusiva, participativa i representativa (ODS 16.6)



Dret a una bona administració

Recomanacions **totalment** acceptades: **42,1%**
Recomanacions **parcialment** acceptades: **11,3%**

Problemàtiques detectades

Endarreriments excessius en els procediment de concessió de llicències i en la tramitació d'expedients administratius.

Manca de resposta i inactivitat de l'administració en la resolució dels recursos administratius.

Gestió insatisfactòria dels impostos de gestió compartida amb l'administració de l'estat, com l'impost de béns immobles (IBI) o l'impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM).

Notificacions de sancions administratives en via executiva sense notificació prèvia a la ciutadania en el seu domicili efectiu.

Retard, qualitat insuficient o manca de resposta del sistema IRIS (incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments). Tancament de fitxes IRIS per considerar-les abusives o ofensives.

Impediments per a la presentació de suggeriments a l'Ajuntament de Barcelona, quan es tractava de temes no previstos prèviament a través del 010.

Accés a la cita prèvia amb l'OMIC (Oficina municipal d'informació al consumidor) únicament per via telemàtica.

Recomanacions

Ajustar els terminis de resolució de sol·licituds de llicència als que preveu l'ordenança reguladora dels processos d'intervenció municipal (ORPIMO).

Millorar la tramitació dels expedients administratius perquè es respectin els terminis previstos per la normativa.

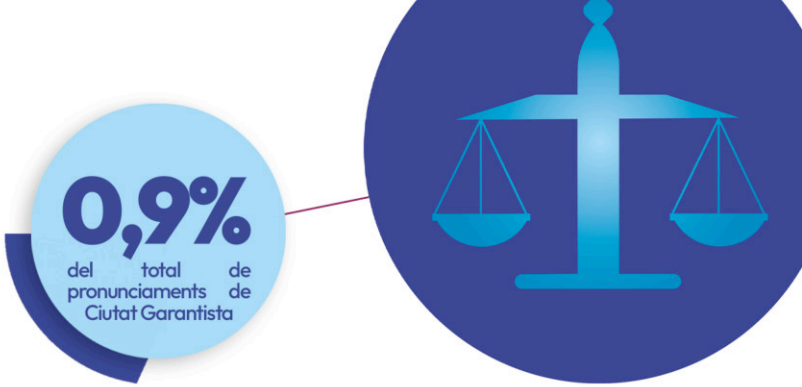
Reforçar els sistemes de col·laboració entre les diferents Administracions Públiques

Notificar les sancions en el domicili efectiu de la ciutadania abans d'iniciar la via executiva.

Respondre als IRIS i a tots els escrits presentats per la ciutadania en els terminis previstos. Incorporar millores qualitatives en les respostes municipals. Fer constar els motius pels quals les fitxes IRIS es tanquen sense haver respost a la ciutadania. Pel que fa a les queixes considerades com a reiteratives, identificar si introdueixen elements nous als quals sigui necessari donar resposta.

Promoure que es pugui facilitar hora per acudir a l'OMIC des del 010, de forma similar a com es realitza amb altres serveis municipals.

Drets digitals



Base normativa

Declaració europea sobre els drets i principis digitals per a la dècada digital. Les persones constitueixen el nucli de la transformació digital de la Unió Europa. La tecnologia ha de servir i beneficiar a totes les persones europees i empoderar-les que tal que compleixin les seves aspiracions en total seguretat i amb ple respecte als seus drets fonamentals (capítol 1). Tota persona hauria de tenir accés a una tecnologia que tingui com a finalitat unir a les persones, no dividir-les. La transformació digital hauria de contribuir a una societat i una econòmica més justes a la Unió (capítol 2).

Constitució espanyola. La llei regularà el procediment a través del qual han de fer-se els actes administratius (art. 105). Es garanteix el secret de les comunicacions, excepte en cas de resolució judicial (art. 18).

Estatut d'autonomia de Catalunya. Els poders públics han d'impulsar l'accés a la comunicació i a les tecnologies de la informació, en condicions d'igualtat, en tots els àmbits de la vida social. Han de fomentar que aquestes tecnologies es posin al servei de les persones i no afectin negativament llurs drets (art.53).

Carta catalana per als drets i les responsabilitats digitals. Recull drets humans acceptats fins ara que requereixen una implementació actualitzada amb la seva versió digital (drets digitalitzats). Així mateix, s'hi té en compte una perspectiva d'ampliació de llibertats fonamentals per contribuir a la construcció de drets emergents.

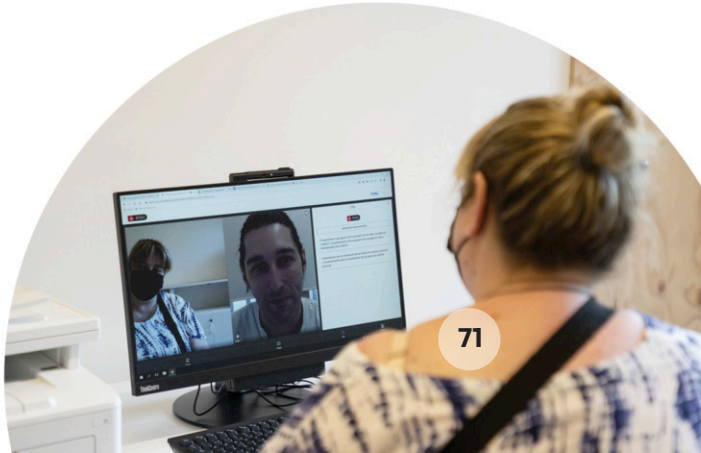
Quina és la competència municipal?

El procés de transformació digital afecta al conjunt de la societat i a totes les administracions públiques. L'Ajuntament de Barcelona ha habilitat canals i mitjans per a la prestació dels serveis electrònics i disposa de l'Ordenança reguladora de l'administració electrònica, que estableix les pautes amb 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.

Compromís amb els ODS

Acordar i implementar un pla per a la transformació digital de Barcelona (ODS 9.4).



Drets digitals

Recomanacions **parcialment** acceptades: **50%**

Problemàtiques detectades

Dificultats per accedir de forma immediata a mitjans de suport informàtic en l'ús del canal telemàtic municipal (especialment, pel que fa a persones afectades per la bretxa digital, com la gent gran o les persones en situació de vulnerabilitat socioeconòmica).

Limitacions per a la tramitació electrònica a través de determinats sistemes operatius d'us habitual que no són compatibles amb els sistemes que utilitza el consistori.

Impediments per sol·licitar ajuts del Fons extraordinari d'urgència social dirigit a famílies amb infants i/o adolescents menors de 16 anys en situació de vulnerabilitat. La tramitació només es podia efectuar per mitjans electrònics i això dificultava l'accés de persones afectades per la bretxa digital.

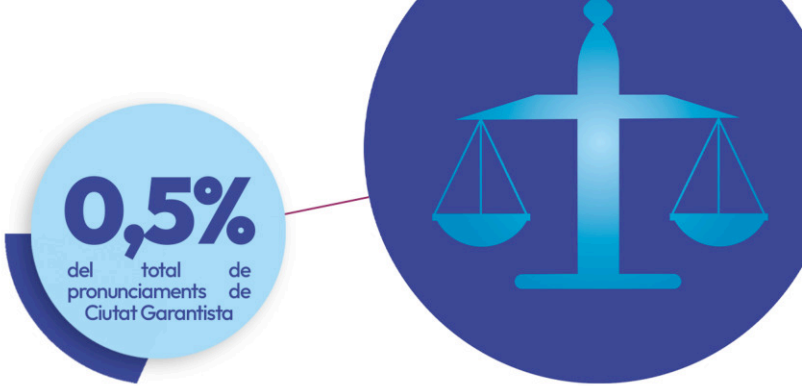
Recomanacions

Mostrar de manera fàcil i accessible les formes d'assistència als mitjans electrònics.

Millorar l'atenció en cas de dificultats, dubtes i/o incidents tècnics que pugui tenir la ciutadania durant la tramitació i/o comunicació electrònica amb l'Ajuntament de Barcelona.

Avançar en l'equitat digital pel que fa a la tramitació de sol·licituds, fent possible la presentació de sol·licituds per mitjans no telemàtics.

Drets dels consumidors



Base normativa

Directrius de Nacions Unides per a la protecció dels consumidors. Principis que estableixen les principals característiques que han de tenir les lleis de protecció dels consumidors, les institucions encarregades d'aplicar-les i els sistemes de compensació per tal que siguin eficaces.

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. Les ciutats han de vetllar per la protecció dels consumidors (art. XXII).

Constitució espanyola. Els poders públics han de garantir la defensa de les persones consumidores i usuàries, protegint-ne la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics. (art. 51).

Estatut d'autonomia de Catalunya. Les persones consumidores i usuàries de béns i de serveis tenen dret a una informació veraç i entenedora sobre les característiques i els preus dels productes i dels serveis (art. 28).

Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona. L'Ajuntament ha d'establir mecanismes de garantia davant de conductes abusives, negligents o fraudulentes en l'àmbit del consum. Ha d'afavorir la constitució d'associacions de persones consumidores. Ha de promoure programes i campanyes per informar sobre pràctiques il·lícites, així com sobre mètodes alternatius per a la resolució de conflictes en matèria de consum (art. 19).

Quina és la competència municipal?

L'Ajuntament pot inspeccionar i controlar els productes i serveis, així com adoptar mesures urgents en supòsits de crisi o emergències que afectin la salut o la seguretat de les persones consumidores (art. 103 de la Llei 22/1998, de 30 de novembre, de la Carta Municipal de Barcelona).

Disposa de dos òrgans especialitzats: **l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)**, mitjançant la qual s'ofereix un servei d'informació a la ciutadania en matèria de consum, i es duu a terme intervencions de mediació o conciliació entre la ciutadania i les empreses; i la **Junta Arbitral de Consum (JACB)**, que permet una resolució extrajudicial dels conflictes que puguin afectar a consumidors i usuaris (art. 103 i 141 de la Llei 22/1998, de 30 de novembre, de la Carta Municipal de Barcelona).

Compromís amb els ODS

Situar el pes de la factura de l'aigua en el pressupost familiar en línia amb la mitjana de Catalunya (ODS 6.1).

Situar per sota del 3% la proporció de llars que no poden mantenir l'habitatge a una temperatura adequada i reduir fins a 0,3 l'indicador d'interrupció en el subministrament elèctric (ODS 7.1).

Aconseguir que el 50% o més de l'energia elèctrica consumida sigui d'origen renovable i que el 6,5% o més sigui renovable de producció local (ODS 7.2).

Drets dels consumidors

Problemàtiques detectades

Dificultats per assumir les despeses de les companyies elèctriques i disconformitat amb les seves factures.

Disconformitat amb l'atenció rebuda per part d'entitats bancàries.

Mal servei d'algunes companyies telefòniques.



Recomanacions

Reforçar la funció dels Punts d'Assessorament Energètic (PAE) i recuperar la seva atenció presencial.

Identificar i prestar una atenció més integral a aquelles persones que pateixen pobresa energètica. Reforçar les auditories energètiques a llars vulnerabilitzades.

Incorporar un servei d'assessoria específica en l'àmbit de la rehabilitació que englobi diversos camps; atenció en finestreta única.

Establir ajudes a la rehabilitació d'edificis i facilitar la gestió dels projectes.

Fomentar l'autoconsum dels particulars (instal·lació de plaques solars), la configuració de comunitats energètiques a tots els barris, l'autoconsum col·lectiu de proximitat (escoles, gimnasos, etc.) i l'autoconsum compartit al sector empresarial.

Mantenir la comercialitzadora pública com a servei municipal.

Fer campanyes comunicatives per conèixer programes com "Carrega't d'energia", per optimitzar les factures elèctriques o informar de les ajudes existents.

Drets funeraris

2%
del total de pronunciaments de Ciutat Garantista

Base normativa

Tractat de Lisboa (Unió Europea). Incorpora el Protocol núm. 26 sobre els serveis d'interès general, entesos com activitats de servei comercial que compleixen missions d'interès general i que estan subjectes a obligacions específiques de servei públic.

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. La ciutadania té dret a accedir lliurement als serveis municipals d'interès general. Amb aquesta finalitat, les ciutats signatàries vetllen perquè existeixin uns serveis essencials de qualitat a preus acceptables en altres sectors dels sectors públics (art. XII.2). Les autoritats municipals conreen la història de la seva població i respecten la memòria dels difunts, tot assegurant el respecte i la dignitat dels cementiris (art. III.5).

Constitució espanyola. Es reconeix la iniciativa pública en l'activitat econòmica. Mitjançant una llei, determinats recursos o serveis essencials podran ser reservats al sector públic. Podrà ser acordada, també, la intervenció d'empreses quan ho exigeixi l'interès general (art. 128).

Estatut d'autonomia de Catalunya. Les persones tenen dret a accedir als serveis públics i als serveis econòmics d'interès generals. Les administracions públiques han de fixar les condicions d'accés i els estàndards de qualitat d'aquest serveis, amb independència del règim de llur prestació (art.30).

Llei reguladora de bases de règim local. El municipi exercirà competències pròpies en matèria de cementiris i activitats funeràries (art. 25.2.k).

Quina és la competència municipal?

Malgrat que la prestació dels serveis funeraris es realitza per part d'operadors privats, l'Ajuntament de Barcelona té la potestat de regular-los i supervisar-los, a fi de garantir els principis d'universalitat, accessibilitat, continuïtat i respecte dels drets de les persones usuàries.

Així mateix, l'Ajuntament gestiona els cementiris de Barcelona, regula tot allò relacionat amb l'enterrament de persones difuntes o la seva cremació, i els drets funeraris mitjançant ordenances municipals.



Drets funeraris

Recomanacions **totalment** acceptades: **100%**

Problemàtiques detectades

Disconformitat amb la prestació de serveis funeraris per part d'un operador privat que no va respectar les obligacions de transparència en la contractació del servei, amb el resultat d'aplicar despeses per serveis no prestats.

Negativa municipal a acceptar el pagament d'un servei de cementiris amb diners en efectiu.

Declaració de caducitat d'una sepultura que va comportar el desnonament i trasllat de les restes de la persona difunta a un ossari comú, la qual cosa impossibilitava la seva recuperació per part de la família.

Recomanacions

Sistematitzar la inspecció municipal a les empreses funeràries de la ciutat per garantir que presten el servei amb ple respecte als drets de la ciutadania reconeguts a l'Ordenança de serveis funeraris i a la normativa en matèria de consum.

Estudiar la possibilitat d'acceptar diners en efectiu per realitzar el pagament de serveis prestats per Cementiris de Barcelona, sempre que la persona obligada no disposi d'altres mitjans de pagament.

Incorporar proves sobre l'estat de conservació de les sepultures que resultin afectades per un expedient de caducitat, a fi de garantir que les persones afectades en coneixen la tramitació i els seus efectes.

Dret a la seguretat ciutadana

Base normativa

Pacte internacional de drets civils i polítics. Les persones tenen dret a la llibertat i a la seguretat personal (art. 9).

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. Les ciutats signatàries fomenten el desenvolupament de cossos de policia de proximitat altament qualificats, amb missions d'agents de seguretat i convivència. Aquests agents apliquen polítiques preventives contra els delictes i actuen com una policia d'educació cívica (art. XXVI).

Constitució espanyola. Les persones tenen dret a la llibertat i a la seguretat (art. 17). Les forces i cossos de seguretat, sota la dependència del govern, tenen com a missió protegir el lliure exercici dels drets i les llibertats i garantir la seguretat ciutadana (art. 104).

Estatut d'autonomia de Catalunya. Les persones tenen dret a viure amb dignitat, seguretat i autonomia (art. 15). La Generalitat és competent en la planificació i la regulació del sistema de seguretat pública de Catalunya, i en l'ordenació de les policies locals (art. 164).

Carta municipal de Barcelona. L'Ajuntament de Barcelona té competències i funcions en matèria de seguretat ciutadana. Aquestes competències són exercides pel cos de la Guàrdia Urbana (Capítol XVI).

7,5%
del total de pronunciaments de Ciutat Garantista

Quina és la competència municipal?

L'Ajuntament col·labora en la funció de policia de seguretat ciutadana a través de la Guàrdia Urbana com a policia de proximitat. Aquest cos policial vetlla pel compliment ciutadà de les ordenances municipals, i garanteix els drets de la ciutadania (Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona, art. 11).

Compromís amb els ODS

El 2030, menys violència, més percepció de seguretat i una millor convivència a Barcelona (fita 16.1).



Dret a la seguretat ciutadana

Recomanacions **totalment** acceptades: **11,1%**
Recomanacions **parcialment** acceptades: **33,3%**

Problemàtiques detectades

Disconformitat pel tracte rebut per part d'agents de la Guàrdia Urbana en intervencions policials.

Denúncia a persones menors d'edat, sense informar activament de la possibilitat de substitució del pagament de les sancions per mesures alternatives i educatives.

Denúncia a una persona amb un alt grau de discapacitat, la desaparició de la qual havia estat denunciada davant dels cossos de seguretat autonòmica.

Mancances de les Unitats Territorials (UT) de la Guàrdia Urbana i dels serveis que s'hi presten des de la perspectiva de drets humans.

Recomanacions

Incrementar el nombre de dispositius de gravació personal, a fi de dimensionar-los a la realitat de la plantilla policial per tal que puguin constituir elements probatoris de les circumstàncies de la seva actuació.

En cas d'infraccions comeses per persones menors d'edat, informar-les i advertir-les sobre les conseqüències de mantenir la conducta infractora abans de denunciar la infracció.

Extremar les mesures en les actuacions en les quals les eines policials alerten d'incidències sobre les persones que estan sent denunciades. Recordar la importància d'identificar les persones amb discapacitat intel·lectual en les intervencions policials, a fi d'oferir la protecció deguda.

Millorar les instal·lacions de les comissaries de la policia local (incrementar el nombre de vestidors femenins, protegir convenientment els edificis davant de possibles riscos i amenaces, reforçar l'accessibilitat...), prestar una especial atenció a la diversitat lingüística en l'atenció a la ciutadania, incorporar formació específica sobre l'aplicació del Protocol d'Istanbul, i clausurar les àrees de custòdia per pal·liar els problemes estructurals que pateixen els equipaments policials.

Dret a l'empadronament

Base normativa

Conveni europeu per a la salvaguarda dels drets humans i les llibertats fonamentals. S'han de garantir els drets i llibertats reconeguts en el Conveni a tota persona que depengui de llur jurisdicció (art. 1), assegurant que no hi hagi cap discriminació (art. 14).

Constitució espanyola. Els poders públics han de promoure les condicions necessàries per eliminar els obstacles que impedeixen o dificulten la plenitud dels drets. També han de facilitar la participació de la ciutadania en la vida política, econòmica, cultural i social (art. 9.2).

Estatut d'autonomia de Catalunya. Reconeix la condició de ciutadà o ciutadana de Catalunya a aquelles persones espanyoles que tenen veïnatge administratiu a Catalunya (art. 7).

Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona. Els drets i deures reconeguts en la Carta deriven de la condició de persona, i de les relacions de ciutadania i veïnatge (art.1.2).

2,8%
del total de pronunciaments de Ciutat Garantista

Quina és la competència municipal?

L'Ajuntament gestiona el registre del padró municipal d'habitants, que constitueix prova de la residència de les persones que viuen a la ciutat. La inscripció al padró atorga la condició de ciutadania i garanteix l'accés a drets, com la sanitat, l'educació, la participació política, entre d'altres.



Dret a l'empadronament

Recomanacions **totalment** acceptades: **66,6%**
Recomanacions **parcialment** acceptades: **33,3%**

Problemàtiques detectades

Terminis emprats per l'Ajuntament per elaborar l'informe de coneixement de residència al municipi, que és preceptiu per empadronar a persones que no tenen un domicili fix.

Baixes padronals d'ofici tramitades de forma errònia, impedint que la persona pugui exercir els seus drets de participació política en l'elecció de persones representants en les administracions públiques.

Incompliment dels requisits legalment establerts per empadronar a infants de progenitors separats que comparteixen la guàrdia i custòdia.

Recomanacions

Assegurar que la tramitació dels informes de coneixement de residència es realitzen amb la màxima celeritat, a fi de facilitar l'empadronament de persones sense domicili fix, i garantir el seu accés als drets de ciutadania.

Aplicar les màximes cauteles en les inscripcions que s'efectuen al registre del Padró municipal d'habitants, atesos els efectes que pot tenir la comissió d'errors sobre els drets de les persones.

Accentuar les precaucions en la tramitació de canvis de domicili d'infants, quan el tràmit el demana una sola de les persones progenitores. Corroborar que es compleixen els criteris i els requisits de la normativa vigent.

Resolució alternativa de conflictes

Base normativa

Recomanació R(2001)9 del Consell de Ministres de la Unió Europea sobre alternatives als litigis entre autoritats administratives i particulars: obre la porta a l'aplicació de programes de resolució alternativa de conflictes (RAC) en el marc de les relacions administració- administrat.

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat: conté el compromís de millorar l'accés a la justícia de la ciutadania, tot afavorint la solució extrajudicial de conflictes civils, penals, administratius i laborals, mitjançant la implantació de mecanismes públics de conciliació, transacció, mediació i arbitratge (art. XXVI de la Carta).

Normativa reguladora de la Sindicatura de Greuges de Barcelona: la institució pot proposar fórmules de conciliació o acord per facilitar una resolució ràpida i satisfactòria de les queixes (base IV.1 dels Aspectes complementaris).

Què és?

La resolució alternativa de conflictes (RAC) és aquell conjunt de tècniques i mètodes que contribueixen solucionar problemes sense confrontació. Inclou la mediació, la conciliació, l'arbitratge o la facilitació. Quan implica l'administració pública, tot i que es poden aplicar criteris d'equitat, s'efectua respectant el 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 conflictes, 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.

L'any 2022 s'han dut a terme algunes proves pilot que constitueixen la base sobre la qual s'estructurarà l'activitat futura de la Sindicatura en matèria de RAC.

Resolució alternativa de conflictes

La llosa de Sant Antoni

Arran de la primera sessió del programa "La Sindicatura, a prop teu", al barri de Sant Antoni, es va copsar la preocupació del veïnat i associacions per la situació de la llosa de l'antic mercat provisional de Sant Antoni i pel futur d'aquest espai. La Sindicatura es va reunir amb entitats i associacions de la zona, veïnat i associacions de comerciants, així com amb les regidories dels Districtes de Ciutat Vella i de l'Eixample per tal d'explorar possibles solucions participades.

Cementiris de Barcelona

La defensoria va rebre una queixa per la declaració de caducitat d'un nínxol que va comportar que les restes funeràries es traslladessin a una ossera general, la qual cosa dificultava la seva recuperació. Amb l'objectiu de contribuir a la reparació del dany causat, la Sindicatura va promoure un encontre entre representants de Cementiris de Barcelona i la família afectada per arribar a un acord sobre el greuge ocasionat a la família.

Centre d'acollida per a la recuperació de persones sense llar amb addicions

La ubicació d'aquest equipament al costat d'un centre escolar va suscitar la preocupació del veïnat, l'AFA i la direcció de l'escola. En el marc del programa "La Sindicatura, a peu de carrer", la Sindicatura de Greuges de Barcelona va visitar la zona i va establir contactes amb tots els actors implicats, amb els quals va treballar durant mesos. Aquesta intervenció va contribuir a facilitar el diàleg entre ells i l'Ajuntament. Aquest cas va donar peu també a la primera resolució conjunta entre la Sindicatura de Greuges de Barcelona i el Síndic de Greuges de Catalunya, que van tramitar les queixes que van rebre alhora amb la voluntat d'optimitzar els recursos públics.



Serveis socials



Amiant



Violències



Contaminació acústica

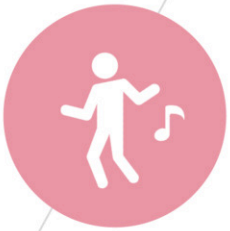


Accessibilitat

La Sindicatura planteja 10 propostes de millora



Joves migrants



Lleure juvenil



Pobresa energètica



Empadronament



Bona administració

La Sindicatura planteja
10 propostes de millora

1. Ampliar l'atenció presencial dels serveis socials

Les crisis econòmiques dels darrers anys, així com l'impacte de la Covid-19, han comportat l'agreujament de situacions de vulnerabilitat i l'augment de la pressió sobre els serveis socials bàsics. Tot i això, la cobertura de necessitats bàsiques i l'acompanyament en situacions crítiques han de poder estar a l'abast de la ciutadania des de la proximitat i la presencialitat.

La continuïtat de l'atenció telefònica després de la pandèmia respon a la instauració del teletreball en l'àmbit laboral i no a necessitats tècniques. La Sindicatura considera **necessari normalitzar novament l'atenció presencial en un servei bàsic com l'atenció social.**

2. Accelerar la retirada d'amiant de la ciutat

El consistori ha de maximitzar esforços i agilitzar les seves actuacions per garantir condicions bàsiques de salut pública. A pesar dels esforços fets fins ara per identificar la presència de cobertes amb fibrociment a la ciutat, **cal accelerar els treballs de diagnosi de l'estat d'aquest material per tal de programar les actuacions necessàries per a una eliminació àgil. Això és especialment important pel que fa a centres educatius, sanitaris o de concurrència pública.**

A tal efecte, convé garantir la coordinació dels diferents serveis i sectors municipals implicats, així com determinar terminis i compromisos concrets per a l'execució dels plans de retirada.

La Sindicatura planteja
10 propostes de millora



3. Erradicar les violències i garantir la reparació del dany de les víctimes

És indispensable treballar de forma continuada per eliminar les violències sexuals i els abusos en tots els àmbits. Pel que fa a l'àmbit educatiu, **cal intensificar la conscienciació i formació de tota la comunitat educativa** (docents, alumnats i famílies), així com garantir que tots els centres educatius, independentment de la seva titularitat, disposin de les eines necessàries de caràcter organitzatiu, sociocultural, de convivència i de gestió que assegurin un entorn de relació interpersonal basat en el respecte mutu.

També és necessari **crear mecanismes d'investigació i reparació del dany** que permetin contribuir a esbrinar la veritat dels fets denunciats i impulsar mesures reparadores adreçades a les víctimes.



4. Garantir eficaçment el dret al descans

El soroll és el segon factor ambiental que més impacta en la salut de la població. Atès el principi de precaució com a mecanisme de protecció, cal prevenir la contaminació acústica. Per aquest motiu i en referència a les celebracions festives i populars que es duen a terme als diferents barris, es proposa variar l'emplaçament dels escenaris per no afectar sempre al mateix veïnat. També cal que el consistori actuï diligentment en la comprovació i tramitació dels expedients disciplinaris per contaminació acústica amb l'objectiu d'evitar afectacions més greus en la salut de la ciutadania. En referència a altres tipus de soroll que difícilment són objectivables, es proposa **explorar altres vies per a la resolució efectiva dels conflictes,** mitjançant l'assessorament, la sensibilització i la mediació.

La Sindicatura planteja
10 propostes de millora



5. Millorar l'accessibilitat dels espais i serveis de la ciutat

Per avançar en la concreció d'una ciutat totalment accessible, hi ha determinats àmbits en els quals s'ha de continuar treballant, com els parcs infantils, el transport públic o l'oferta d'esport inclusiu. **La Sindicatura proposa aprovar una ordenança que, a fi de promoure la inclusivitat, estableixi criteris d'accessibilitat a les àrees de joc infantil** (manteniment, gestió o creació). També instem a la revisió de la normativa vigent en matèria de transports pel que fa a l'ús d'elements de suport per a determinats col·lectius (escúters, caminadors). I, per últim, cal assegurar formació suficient a professionals de l'esport i serveis de monitoratge per garantir que infants i joves amb necessitats especials o diversitat funcional puguin participar en activitats extraescolars.



6. Garantir l'atenció als joves migrants sense referents familiars

Aquest col·lectiu requereix un suport i acompanyament específics per desenvolupar el seu projecte de vida, ja que s'enfronten en solitud a una edat adulta registral, que no sempre és real. **La distribució competencial en matèria d'immigració és complexa, però el municipi pot intervenir des de diferents àmbits: socioeconòmic** (alternatives residencials, atenció a la salut, formació i capacitació lingüística), **jurídic** (acompanyament en la defensa dels seus drets), **comunitari** (sensibilització a la societat d'acollida per evitar l'estigmatització), i de **governança** (assegurar una coordinació multinivell i multisectorial).

La Sindicatura planteja
10 propostes de millora

7. Donar una resposta integral al lleure juvenil

Les formes d'oci i relació d'adolescents i joves són les grans oblidades de les polítiques públiques, a pesar de l'important paper que juguen en el desenvolupament humà i la configuració de la personalitat. Convé incrementar les oportunitats de lleure juvenil, especialment nocturn, per oferir alternatives a pràctiques d'oci a l'espai públic que afecten el dret al descans del veïnat. A més, la intervenció municipal en aquest sentit ha de comptar necessàriament amb la participació i lideratge del jovent. Paral·lelament, l'abordatge de les pràctiques d'oci nocturn han de combinar diversos tipus d'actuacions: **preventives i de reducció de riscos, socioeducatives i de mediació.**

8. Mitigar la pobresa energètica

Cal fer un pas més en **el reconeixement del dret humà a l'energia per abordar un problema estructural que afecta la ciutadania en general, ja que es tracta d'un bé essencial per atendre necessitats bàsiques relacionades amb l'habitatge.** En l'actual context d'emergència climàtica, urgeix assegurar una adequada informació i formació a la ciutadania sobre els seus drets energètics i els ajuts als quals es pot acollir o les fórmules que poden permetre-li reduir la seva despesa energètica. També convé dissenyar eines específiques per mitigar els problemes de pobresa energètica de les llars i famílies en situació de vulnerabilitat, així com impulsar la rehabilitació dels edificis o l'autoconsum amb criteris de justícia social.

La Sindicatura planteja
10 propostes de millora

9. Agilitzar l'empadronament a les persones sense domicili fix

L'empadronament de les persones que no tenen un domicili fix és una eina bàsica de garantia dels drets de ciutadania perquè permet accedir al conjunt de serveis municipals i promou la inclusió social d'un col·lectiu que es troba en una situació de vulnerabilitat important. **Més enllà dels esforços que pugui dur cada municipi (de fet, Barcelona és una de les ciutats que més en fa), cal un compromís a escala metropolitana i una major solidaritat interurbana.** Tanmateix, a banda d'incrementar els esforços de concertació territorial, el consistori barceloní té marge de millora si revisa els circuits establerts per a la realització d'aquest tràmit per fer-lo més àgil.

10. Garantir l'eficàcia de l'administració municipal

El dret a la bona administració és un dels principals motius de queixa de la ciutadania de Barcelona. La manca de compliment dels terminis legalment establerts, les dificultats en obtenir respostes municipals o les dificultats d'accés a determinats serveis generen molt malestar ciutadà. **La Sindicatura insta l'Ajuntament de Barcelona a redimensionar les plantilles de tècnics municipals de llicències dels districtes, així com els serveis d'atenció a la ciutadania.** També demana facilitar a la ciutadania i equips professionals el contacte personal i fluid amb els tècnics municipals, així com revisar els criteris i procediments que s'utilitzen per a garantir un major agilitat en la tramitació administrativa.

Carta de serveis

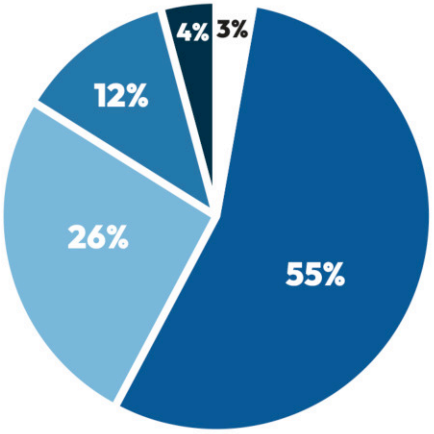
La carta de serveis recull diversos sistemes d'assegurament de qualitat per tal de complir els compromisos adquirits per la institució. El 2022 ha estat el primer any en què la Sindicatura ha pogut avaluar aquests indicadors durant un any complet, ja que la carta de serveis va instaurar-se durant el segon semestre del 2021.

	Objectiu establert a la carta de serveis	Mitjana del 2022	
Mitjana de temps des de la sol·licitud de l'entrevista amb l'equip assessor fins que aquesta es realitza	7 dies hàbils	6 dies hàbils	
Mitjana de temps entre el registre de la queixa i el justificant de recepció	8 dies hàbils	5 dies hàbils	
Mitjana de temps entre el registre de la queixa i la petició d'informació a l'Ajuntament	8 dies hàbils	9,4 dies hàbils	
Mitjana de temps entre la recepció d'informació de l'Ajuntament i l'emissió de la resolució	30 dies hàbils	86 dies hàbils	
Mitjana de temps de resposta entre les trucades telefòniques relacionades amb expedients en tràmit i la seva atenció	2 dies hàbils	4 dies hàbils	

Carta de serveis

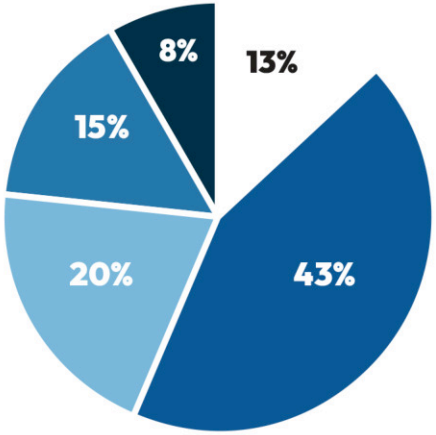
Entre els sistemes d'assegurament de qualitat que preveu la carta de serveis, es troba el qüestionari de satisfacció a les persones usuàries, que s'envia quan es tanca l'expedient d'un ciutadà o ciutadana. **Durant l'any 2022, la ràtio de resposta del qüestionari de satisfacció ha estat del 35%.** A continuació se'n presenten els resultats.

Ha estat fàcil o difícil formular una queixa?



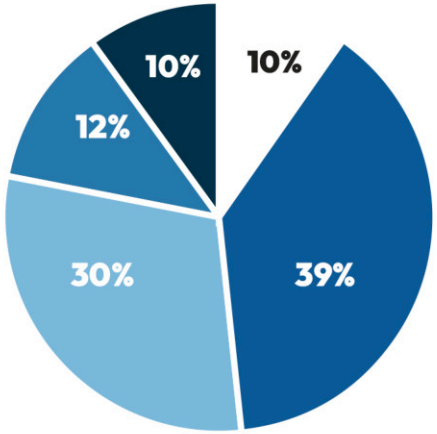
- Molt fàcil
- Fàcil
- Estàndard
- Difícil
- Molt difícil

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



- Molt positiva
- Positiva
- Estàndard
- Negativa
- Molt negativa

Considereu que els escrits son clars i comprensibles?

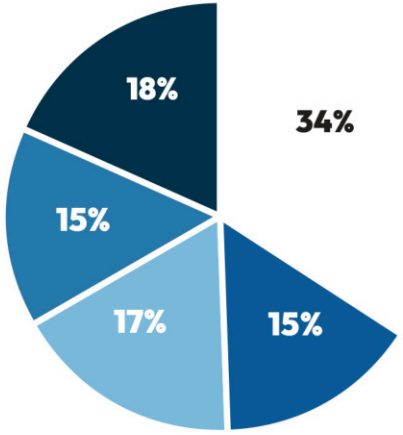


- Molt clars
- Clars
- Estàndard
- Poc comprensibles
- Incomprensibles

Carta de serveis

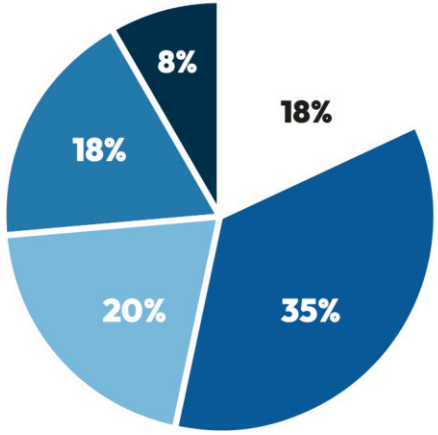
La Carta de serveis recull diversos sistemes d'assegurament de qualitat per tal de complir els compromisos adquirits per la institució. Entre ells, es troba el qüestionari de satisfacció a les persones usuàries, que s'envia quan es tanca l'expedient d'un ciutadà o ciutadana. Durant l'any 2022, **la ràtio de resposta** del qüestionari de satisfacció ha estat del **35%**. A continuació se'n presenten els resultats.

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



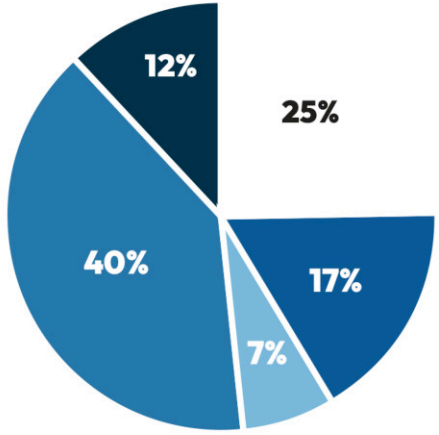
- Molt curt
- Curt
- Estàndard
- Llarg
- Molt llarg

Valoreu el vostre grau de satisfacció global



- Molt satisfeta
- Satisfeta
- Estàndard
- Poc satisfeta
- Gens satisfeta

Què creieu que pot millorar-se?



- Informació rebuda
- Tracte
- Rapidesa
- Claredat dels escrits
- Altres

El compromís amb **l'Agenda 2030 i l'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 2022, les fites dels ODS més vinculades als pronunciaments de la Sindicatura han estat:

Crear unes institucions eficaces, responsables i transparents a tots els nivells (16.6).

Garantir una millor convivència entre les persones que viuen a Barcelona, i també de les que hi treballen i les que la visiten, és fonamental per garantir un desenvolupament socialment sostenible (16.1).

Potenciar i promoure la inclusió social, econòmica i política de totes les persones, independentment de l'edat, sexe, discapacitat, raça, ètnia, origen, religió, situació econòmica o altra condició (10.2).

Eliminar les lleis, polítiques i pràctiques discriminatòries i promoure legislació, polítiques i mesures adequades a aquest efecte (10.3).

Proporcionar accés universal a zones verdes i espais públics segurs, inclusius i accessibles, en particular per a les dones i els infants, les persones grans i les persones amb discapacitat (11.7).

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).



Els ODS més vinculats a les resolucions de la Sindicatura destaquen el seu color per sobre de la resta.


SINDICATURA
DE GREUGES
DE BARCELONA