

Bon tarda. Gràcies per haver-me convidat

L'Informe de l'any 2015 és el número sis del meu pas per la Sindicatura, (el darrer del primer mandat).

Van ser més de 5000 persones que es van adreçar a la sindicatura, i van presentat més de 1.500 queixes.

En la meva tasca, en uns casos he tingut una bona col·laboració tant per part dels càrrecs polítics com dels professionals que tenim a l'Ajuntament, però en altres he rebut la resposta amb molt retràs i no s'ha pogut resoldre una part important de queixes en el termini desitjable. A principis de desembre tenia pendents de resposta més de 150 expedients. Aquest any ha augmentat aquest número...

En aquestes decisions, 2 de cada 3 persones que presentaven la queixa tenien raó, al nostre parer, perquè algun dels seus drets no havien estat prou respectats pels serveis municipals i es recomanava la revisió del cas.

Algú pot pensar que són relativament pocs casos en una ciutat tan complexa, però són molts, –són massa–, el casos constatats en què una persona ha patit un greuge per part precisament dels que han de treballar per satisfer els seus drets. Això resulta, si més no, intolerable.

I com que no és tolerable, hem de passar del greuge a la satisfacció del dret. Hi ha un pas més a fer, que és el de la rectificació. Quan s'ha acreditat que el ciutadà o ciutadana tenia raó hem emès la recomanació pertinent a l'òrgan municipal responsable per tal de cercar la solució del greuge. Aquest pas és molt important perquè les decisions de la Sindicatura –dictades des de la independència i la legalitat amb pretensió d'objectivitat i d'equitat– són l'última esperança per a moltes persones que se senten agreujades en els seus drets fonamentals per alguna mala actuació municipal.

Any darrera any he hagut de recordar en l'informe que *“la ciutat és espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per la seva realització política, social i ecològica, cosa que*

comporta assumir també deures de solidaritat". La cita com sabeu és de la "Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat" gestada a Barcelona, signada a St. Denís, i assumida com deure i guia pel nostre ajuntament fa més de 15 anys.

Sempre procuro fer pedagogia en les decisions sobre aquests deures, tant els de la ciutadania com els del consistori.

Us parlaré de les recomanacions generals que, com a síntesi dels plantejaments d'ambdues parts –ciutadania i ajuntament– he fet per avançar cap a una ciutat més justa, més solidària, més sana i més humana.

Recordem quina és la funció de la Sindicatura segons la llei:

La Sindicatura de Greuges de Barcelona és la institució municipal que té la funció de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans de Barcelona i, també de totes les persones que es trobin a la ciutat sense ésser-ne residents, especialment pel que fa als drets i les llibertats emparats per la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat. Amb aquesta finalitat pot supervisar les activitats de l'administració municipal.

Els drets fonamentals i les llibertats públiques són els que proclama la nostra Constitució des de la dignitat o el lliure desenvolupament de la personalitat fins les garanties en el procediment administratiu.

També l'Estatut de Catalunya (malgrat tingui molts aspectes pendents de desenvolupar) ens és útil a efectes interpretatius i pel que fa les obligacions concretes de l'Ajuntament de Barcelona amb la seva població (i viceversa) és d'especial importància a més de la *Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat*, la *Carta de Ciutadania – Carta de drets i deures de Barcelona que és fruit de l'Ordenança de mesures per garantir la convivència*. Aquests drets i deures de tercera generació inclouen un plus de qualitat : són dels drets i deures d'ordre sociològic amb el "dret a la ciutat" com a paradigma. En tots ells ens fonamentem per resoldre les queixes de la ciutadania.

Quan la Sindicatura pronuncia una RECOMANACIÓ és perquè s'ha trobat que és convenient esmenar una forma de procedir que ha causat un greuge i per tant evitar nous greuges o augmentar l'eficàcia o la qualitat dels serveis.

Si us sembla us presentarè les recomanacions generals que es desprenen de l'experiència dels expedients tancats amb resolució.

I. En matèria d'HABITATGE, URBANISME, i MEDI AMBIENT:

La realització del principi del dret a l'habitatge digne sempre ha presidit l'informe anual de la sindicatura. No és tracta, per tant, d'un problema no resolt per aquest govern ni per l'anterior. És un problema de sempre perquè mai no s'ha abordat com la primera necessitat humana, i perquè s'ha lliurat al mercat lliure la seva realització.

Tenim des de la Llei del dret a l'habitatge del 2007 el mandat **d'assolir l'objectiu de solidaritat urbana pel qual el 15 % d'habitatges principals** a Barcelona abans de 2027 han de ser **pisos destinats a polítiques socials d'habitatge**.

Però la realitat és que el temps corre i en lloc d'avançar en aquest objectiu estem retrocedint, per tant s'ha de planificar la seva realització exigint de la Generalitat i de l'Estat la seva contribució.

.....

L'any passat vàrem veure nous horitzons, com

- **les actuacions preventives iniciades per evitar la pèrdua de l'habitatge de les famílies** amb dificultats per seguir pagant el lloguer.
- les aportacions al **fons d'habitatges de lloguer social** per tal que des de la Mesa de Valoracions de les sol·licituds d'habitatge d'emergència es puguin adjudicar habitatges a totes les persones que en tenen necessitat per pèrdua del seu.

Són actuacions justes i necessàries, però són intervencions de xoc per impedir un perjudici, no són per assolir un dret definitivament.

A banda cal un **parc d'allotjaments transitoris sota el règim jurídic de la llei de Serveis socials –no d'arrendaments urbans– que siguin propis de l'Administració o amb conveni amb entitats d'iniciativa social**, que doni resposta a tota la demanda –expressada o no– de llars d'inserció destinades a atendre les persones o famílies que presenten problemes d'inserció i que requereixen una atenció especial, seguiment i tutela especialitzats (com poden ser les persones sense llar, les dones afectades per la violència masclista, les persones amb drogodependències/ amb trastorn mental/perceptores de prestacions molt baixes, el jovent extutelat i d'altres). Recordem que els serveis d'allotjament són una prestació local garantida per la Llei de Serveis Socials, **i és just i necessari que no hagi cap persona sense llar a la nostra ciutat.**

.....

L'habitatge és un component molt important de la ciutat, però sense una política urbanística al servei de la comunitat no hi ha ciutat.

Per això cal :

- **Reforçar la legitimitat i el control democràtics de les innovacions urbanístiques** mitjançant l'impuls de mecanismes d'informació, **transparència i de participació.**
- **En casos de infraccions urbanístiques, actuar d'ofici i amb diligència** per protegir els interessos legítims del veïnat, protegir el paisatge urbà i fer respectar legalitat urbanística.
- **Potenciar la rehabilitació i l'habitabilitat dels barris desfavorits.....**

Per el que fa el **medi ambient** s'està anunciant com el gran problema per la vida urbana.

No ens hem de demorar en adoptar decisions efectives contra la **contaminació atmosfèrica** que demanen coratge per part dels càrrecs polítics i conscienciació de la ciutadania, però prioritant les mesures menys perjudicials per a les persones més febles.

En la queixa permanent de les **immissions acústiques dins les llars cal tramitar amb urgència** les queixes del veïnat perquè afecten els dret a la salut i a la intimitat. Cal que s'estableixi un protocol de mesures cautelars immediates.

I pel que fa el **soroll nocturn** en determinats llocs per concurrència massiva a l'espai públic com per exemple : el Triangle Lúdic de Sant Martí, les places de Gràcia o la Barceloneta, cal planificar l'eradicació definitiva del problema a mig termini.

II. CARRER I CONVIVÈNCIA

El soroll nocturn a les vies públiques altera la convivència. Però també hi ha altres tipus d'alteracions a la via pública.

....

Començant pel transport: **El transport urbà de passatgers és car.** És molt car per a les persones que tenen ingressos inferiors al Indicador de Renda de Suficiència de Catalunya. Però també surt caríssim per a la comunitat perquè el dèficit va a costa de tots.

Hem de lluitar contra l'omissió del deure de pagar el bitllet, però hem de ser justos en aquesta lluita no fent pagar l'error com infracció, i procurant que les normes siguin equitatives. No oblidem que qui imposa penalitzacions és una empresa mercantil i que acreditar la innocència és molt difícil; a més és gairebé impossible recórrer en via judicial la penalització.

Són tres les recomanacions que reiterem per millorar la situació de que QUATRE MILIONS de passatgers entren sense pagar cada any al metro:

- Concienciació dels costos a tota la ciutadania,
- control digne de pagament dels bitllet posant personal en l'accés a les estacions per evitar la infracció.
- no fer pagar als menors d'edat ni a les persones sense recursos, perquè no oblidem que el dret a la llibertat de circulació pel territori nacional també és un dret fonamental.

.....

El **debat entre llibertat i seguretat** està present permanentment a la vida social de Barcelona des de fa més de 10 anys quan es va aprovar l'Ordenança de Mesures per la Convivència. Des de llavors hem vist ineficàcia en aquesta norma i bastantes injustícies en la seva aplicació.

Ès hora de canviar el procediment o d'aconseguir una bona convivència, i per això he recomanat:

- Substituir l'Ordenança de Convivència per un codi de bones pràctiques per divulgar-lo sistemàticament de forma pedagògica.
- Excloure de les ordenances sancionadores les conductes que tenen origen en una problemàtica social.
- Excloure de responsabilitat infractora els infants menors de 14 anys, sense perjudici de la responsabilitat civil de pares, mares o persones tutores per reparar el danys.
- Aplicar sistemàticament i preferentment mesures educatives i de treball en benefici de la comunitat en totes les infraccions relacionades amb el civisme.
- Suprimir el fitxer de presumptes infractors a la convivència.
- Posar en funcionament l'Observatori de la Convivència amb representació del Consell de Ciutat.

El turisme es sovint font de preocupació dels veïns i veïnes : Uns diuen que crea ocupació, intercanvia cultura, millora la ciutat.

Altres diuen al contrari que ocupa l'espai públic, expulsa i traspalsa als veïns i veïnes, afavoreix llocs de treball de baixa qualificació que ocupen

persones nouvingudes, incrementa els preus i se'n beneficien només alguns.

El turisme és bo, crec, tant practicar-lo com rebre'l, però **la ciutadania ha de saber amb certesa què aporta i què rebem els barcelonins a canvi**. Per això vaig demanar que es faci una anàlisi detallada i amb profunditat de l'impacte quantitatiu del turisme a la ciutat, especialment pel que fa als beneficis econòmics, la incidència en el mercat de l'habitatge i l'ocupació, així com de les dades mediambientals, i que aquesta informació sigui posada a l'abast de tothom perquè poguem valorar-lo objectivament. També fóra bo saber els costos per a la hisenda municipal derivats de l'increment de serveis públics per canalitzar i atendre els milions de visitants (inspecció, Guàrdia Urbana, neteja, manteniment, etc.).

En l'ocupació de l'espai públic hem d'aconseguir controlar rigorosament la seva ocupació (terrasses de restauració, mostres, fires, expositors, taxes per d'ocupació), i facilitar la mobilitat de les persones que van a peu, especialment dels invidents. I en la calçada revisar la reserva d'espais d'estacionament privatiu que no siguin imprescindibles ni responguin a privilegis.

El vehicles de mobilitat particular (bicicletes, motocicletes, segway, patins...) han de complir amb prescripcions que tinguin per objectiu el dret a la tranquil·liat de la ciutadania i per això cal fer campanya divulgativa de la norma i preventiva del mal ús.

D'altra banda, en matèria d'espai públic malgrat tanta ocupació particular, es troba a faltar una provisió de seients a les voreres o jardinets a les cruïlles, especialment destinats a gent gran, i l'establiment de cabines de lavabos i **wàters públics** per al quals es considera com a emplaçament prioritari els espais d'accés del Ferrocarril Metropolità.

....

Tothom vol una **ciutat accessible** encara més a mida de la diversitat funcional de la ciutadania i del visitants. Per això necessitem elaborar amb

una participació ciutadana àmplia el nou Pla d'accessibilitat i avaluar, junt amb l'Intitut Municipal de Persones amb Discapacitat, el Pla director d'accessibilitat universal de TMB per actualitzar.

.....

III. LA BONA ADMINISTRACIÓ

Una bona administració comença amb l'atenció, la comunicació i la participació. Sé que els diferents governs han estat sensibles i curósos amb la participació ciutadana, però convindria **avaluar l'eficàcia de les diverses modalitats de participació ciutadana perquè sigui útil**, i actualitzar de forma integral la normativa municipal respecte d'això. Especialment, com hem dit, en matèria d'urbanisme perquè la ciutat és de tothom.

En la bona administració que desitjo per als meus conciutadans i conciutadanes voldria veure que l'administració municipal actua proactivament i amb diligència davant les denúncies de les persones que se senten agreugades, i que en lloc de derivar el problema, especialment davant de tota **denúncia per discriminació punible, s'iniciés les accions d'investigació** oportunes per comprovar si procedeix o no la iniciació d'un procediment sancionador.

.....

Dos apunts sobre l'activitat econòmica vista des de les necessitats essencials dels ciutadans:

Primer :

- L'activitat econòmica de la petita empresa: Crec necessari comptar més amb elles en la contractació administrativa amb l'ajuntament i

per a això elaborar una normativa interna que fomenti **la participació de les petites empreses en la prestació dels serveis i els subministres**.

I també :

- Bona part dels **llocs de treball en els serveis municipals** es fan a través de contractació laboral per part d'empreses municipals que adopten formes jurídiques de empresa privada. La ciutadania vol poder accedir a aquests llocs de treball i conèixer les fórmules i els mètodes objectius d'aconseguir-ho. A aquests efectes he demanat elaborar normes que regulin els procediments d'accés a l'ocupació en totes les societats mercantils participades per capital municipal, per garantir l'efectivitat dels principis de publicitat, concurrència, capacitat, mèrit i transparència en els processos de selecció dels seus treballadors.

I en altra dimensió, crec necessari l'afavoriment de la competència en els serveis essencials.

- Un tema que hem treballat amplament aquest any ha estat el dels serveis funeraris, en tant que serveis essencials que no s'adequen a bones praxis de mercat. He demanat a l'Ajuntament, apliqui totes les mesures al seu abast per **abaratar el cost dels serveis funeraris i situar-los en la mitjana nacional** sense menyscabament de la qualitat. En benefici de les famílies que els han d'assumir, caldria:
 - Transparència en l'oferta de serveis i els seus presupostos
 - Adhesió a l'arbitratge municipal en consum
 - Reforçar el règim d'inspecció
 - Promoure la competència entre les empreses prestadores dels serveis i facilitar l'entrada al mercat de nous operadors amb mesures tals com la modificació de la concessió dels tanatoris de titularitat pública, la creació d'altres o el lloguer obligatori de sales de vetlla.

La setmana passada l'Ajuntament, fent cas a les recomanacions de la Síndica ha presentat....

.....

Finalment sobre aquesta àrea econòmica he d'insistir en que hem de valorar l'economia a escala humana. **L'Institut Municipal d'Hisenda** ha d'actuar amb suficient consideració:

És cert que s'ha avançat , en temes com la plusvàlua en casos de dació en pagament i en casos d'embargament de pensions, però encara es donen casos d'embargament de comptes bancàries de persones que no tenen ingressos o aquests són per llei inembargables.

.....

IV. SERVEIS SOCIALS I PERSONALS

Serveis socials és el **sistema de protecció social de responsabilitat municipal** més sensible. Però encara detectem molts punts febles en les difícils tasques que assumeix, i per tant cal dedicar la màxima atenció a:

- Estudiar la demanda potencial i de la **necessitat d'atenció domiciliària**, que correspon a l'Ajuntament més enllà dels casos de prestacions de la Llei de la dependència, i que s'incorpori també l'atenció a les famílies en risc.
- **Abordar la complementació de la xarxa de serveis socials municipals** tal com la preveu la Llei de la Carta Municipal de Barcelona, i per això planificar l'assumpció de competències en el segon nivell que formen els serveis socials d'atenció especialitzada (**residències i centres diürns de gent gran, centres ocupacionals...**)
- **Regular els ajuts econòmics puntuals** de forma transparent, per tal de garantir la màxima objectivitat i un tracte equitatiu entre barris, tenint present que les valoracions del personal professional de serveis

socials han de ser vinculants pel que fa a l'assignació de recursos disponibles, i per tant s'han de tenir en compte en la seva planificació i provisió.

- Implementar **actuacions extraordinàries per superar la situació de desesperança** de la població dels barris més desfavorits, **potenciant el treball comunitari** i evitar l'assetjament o la desconfiança que en ocasions pateixen els professionals en el treball social i educatiu a realitzar.
- **Garantir la intervenció professional** necessària en la valoració de les situacions d'urgència social i per a fer el seguiment de l'evolució de la situació personal o familiar objecte de l'atenció social, assegurant unes ratios professionals ajustades a la realitat territorial, així com **que els professionals disposin del temps i la flexibilitat necessària per poder atendre situacions d'alta complexitat**.

Referent a l'**inmigració hem de considerar que** la persona que ha deixat el seu país i ha arribat al nostre és abans que tot una persona com nosaltres que ha de tenir drets i oportunitats.

No l'hem de tractar com una ingerència de competència deslleial, sinó com la repercussió que està tenint la crisi migratòria en la nostra ciutat, i la necessitat de recursos econòmics de les persones que no poden treballar perquè el sistema els ho prohibeix i per tant les deixa en la marginalitat social. Per això demano:

- **donar suport a entitats socials no lucratives que puguin desenvolupar una activitat econòmica col·laborativa per l'acollida i empara de les persones immigrades que no tenen reconegut el dret al treball per a la seva subsistència digna.**

.....

En matèria de salut pública: en ocasió de la crisi que està patint el nostre sistema sanitari hem vist la necessitat d'una implicació a fons de l'Ajuntament en la defensa de la ciutadania exercint per a això les competències que li dona la llei i per tant he recomanat:

- *Vetllar per la qualitat de l'atenció sanitària a la ciutat, i que l'Ajuntament sigui amatent en la planificació i l'avaluació de recursos per al Servei Català de la Salut, tal com preveu la Carta Municipal de Barcelona.*

.....
 En el darrer capítol de matèries de competència municipal directa o compartida, he de cridar l'atenció en l'educació dels infants i adolescents.

L'assetjament escolar és un tema molt greu. Pot afectar en el creixement integral com a persones dels qui el pateixen i provocar inseguretat, pors, problemes de relació i trastorns de salut. El darrer any, hem supervisat dues queixes on les famílies exposaven que els seus fills patien assetjament. Els pares deien que el Consorci d'Educació de Barcelona no els havia donat resposta escrita a la seva sol·licitud de canvi de centre per circumstàncies excepcionals, la qual cosa va motivar que els menors haguessin de romandre a casa alguns mesos.

Des de la Sindicatura, demanem que, en casos tan greus, en els quals es pot donar assetjament, s'activi el *Protocol de detecció i intervenció enfront l'assetjament entre iguals* per tal de determinar, en primer lloc, l'existència de l'assetjament, i, en segon lloc, iniciar les accions que corresponguin. El dubte sobre l'existència o no de l'assetjament no pot comportar manca d'actuació.

D'altra banda, els casos de presumpte assetjament sexual que han sortit a la llum darrerament, son gravíssims i cal que els tribunals actuï de forma justa i contundent. Faig a una crida a les famílies, professors, escoles, al Consorci d'Educació i a tots els grups de l'Ajuntament perquè es prenguin aquest tema molt seriosament. Els infants són el més preuat de la nostra societat, i també el futur d'aquesta.

.....

La gran majoria de les queixes rebudes l'any 2015, de la mateixa manera que en els anys anteriors , tenen un comú denominador, que és **la insuficiència de recursos esmerçats en la solució de problemes, sobretot de recursos humans per complir i fer complir les obligacions municipals i donar resposta als drets de la ciutadania**. L'esforç personal de la majoria dels treballadors municipals hi és present, però l'amplitud

dels problemes requereix disposar d'una plantilla de personal que a més de tenir una voluntat i una capacitat que ja està acreditada, pugui tenir les eines, els mètodes i els temps adients si volem disposar de bons serveis públics.

El control del compliment de les ordenances, l'atenció presencial en les OAC, l'atenció assistencial en els centres de serveis socials, els serveis de neteja, la seguretat de les persones, el control d'accés al metro, la inspecció tècnica dels districtes o el bon funcionament dels serveis públics en general depenen, en bona mesura, de la disponibilitat quantitativa i qualitativa dels treballadors i treballadores.

Per tant, la conclusió final va ser que cal crear els llocs de treball en un nombre proporcional a la qualitat del servei que l'Ajuntament vulgui donar a la ciutadania, i dotar-los amb persones ben capacitades i conscients del servei públic que han de prestar.

.....
 **PER ACABAR**

La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha anat evolucionant fins a convertir-se en una institució sòlida i integrada en la ciutat. Ha estat el meu objectiu que fos més coneguda i més estimada com a referent de la salvaguarda dels drets dels ciutadans i ciutadanes, així ho he intentat treballant amb els tres governs locals amb els quals he conviscut al llarg de sis anys i mig, actuant amb independència de tot color polític, escoltant als meus conciutadans amb honestitat, equitat, imparcialitat i comprensió.

L'any 2013 vaig fer la proposta d'incorporar la institució a la Carta municipal, i el passat 2015, arran el seu reconeixement a rang de llei vaig fer unes propostes que reitero :

Cal reforçar el dret de defensa de la ciutadania i per això estem elaborant un nou reglament:

1. La independència de **la Sindicatura és un valor addicional de la institució.**
2. Totes les persones que viuen o transiten per BCN tenen dret a una revisió independent dels cates administratius municipals.

3. L'oficina tècnica de la Sindicatura, ha de poder:

- Investigar les denúncies per males praxis administratives i
- Dedicar esforços a protegir els **interessos i oportunitats de la infància** i l'adolescència mitjançant un extensió preventiva i educativa en la línia de la Llei dels Drets i oportunitats de la infància

4. La Sindicatura ha de tenir plena capacitat supervisora i investigadora.

5. L'exercici de la funció defensora ha de comprendre la potestat d'assessorament verbal i per escrit, el suport en les al·legacions de tot interessat en un procediment administratiu, i el suport en els recursos d'alçada, de reposició i si és el cas extraordinari, de revisió. En aquests casos, així com quan s'emeti una recomanació de revisió d'ofici el regidor competent hauria d'emetre pronunciament exprés.

Aquest pronunciament final de l'òrgan responsable ha de ser fonamentat en dret i en equitat acceptant o rebutjant les recomanacions de la Sindicatura.

6. La sindicatura pot ser un òrgan de prevenció i de mediació en conflictes.