

La Sindicatura de Greuges de Barcelona presenta l'informe anual de queixes ciutadanes i actuacions d'ofici del 2021

- La Sindicatura insisteix en la necessitat de dotar suficientment el Fons de Lloguer Social per donar resposta a l'emergència d'habitatge.
- Concertar entrevistes telefòniques i el fet que esdevingui l'únic mitjà amb què compten les persones ateses als Centres de Serveis Socials, no constitueix un canal àgil i fluït de funcionament.
- La Sindicatura impulsa un canvi en les bases del Fons 0-16 anys: s'elimina la incompatibilitat d'aquesta prestació amb la Renda Garantida Ciutadana i l'Ingrés Mínim Vital.
- Cal perseguir la finalitat que cada barri compti amb una àrea amb jocs infantils accessibles, inclusivament, i adaptats per als infants amb diversitat funcional.

Barcelona, 14 de març del 2022 – La Sindicatura de Greuges de Barcelona ha elaborat l'informe anual del 2021, en què ha dut a terme **3.421 actuacions**. Del total, **2.568 han estat queixes, 808 consultes, 41 actuacions d'ofici i 4 visites de barri**. L'any 2021 s'ha donat la raó a la ciutadania, totalment o en part, en un **62% dels casos**.

Segons temàtica, les 2.568 queixes s'han classificat de la següent manera: **mobilitat i transport públic** (498); **activitats econòmiques** (324); **seguretat ciutadana i llibertat cívica** (235); **administració pública** (223); **serveis socials** (201); **medi ambient** (185); **hisenda municipal** (170); **salut** (166); **habitatge** (129); **urbanisme** (113); **educació, cultura, lleure i esport** (91); **atenció, comunicació i participació** (63); **treball a l'administració** (59); **espai públic** (42); **ciutadania i veïnatge** (42), i **accessibilitat** (27).

Segons el districte de residència de la ciutadania, les 2.568 queixes s'han classificat de la següent manera: l'**Eixample** (332); **Sant Martí** (238); **Sant Andreu** (205) i **Sants-Montjuïc** (195) són les zones de les quals s'han rebut més denúncies. Els segueixen **Horta-Guinardó** (173); **Ciutat Vella** (144); **Gràcia** (143), i **Nou Barris** (138). Els districtes en què s'han rebut menys reclamacions han estat **Sarrià-Sant Gervasi** (118) i **les Corts** (76). També s'han supervisat 730 reclamacions del veïnat d'altres poblacions que ha tingut problemes amb l'Ajuntament de Barcelona, 70 sense identificar el districte i 6 queixes de persones sense domicili fix.

A banda dels districtes ja comentats, els principals òrgans municipals afectats per les queixes són: la Regidoria d'Emergència Climàtica i Transició Ecològica (426); l'Àrea de

Prevençió i Seguretat (153); l'Institut Municipal d'Hisenda (146), i l'Institut Municipal de Serveis Socials (102).

Crisi habitacional i Mesa d'Emergència

Durant el primer semestre de l'any 2021, els serveis d'habitatge van tenir coneixement de 1.588 desnonaments programats. Segons informen, el 91% d'aquests van ser aturats a causa de la intervenció municipal. Cal detallar que aquesta tasca mediatadora duta a terme pel SIPHO (Servei d'Intervenció en la Pèrdua de l'Habitatge i Ocupació), sovint es tracta d'una solució temporal i no pas definitiva. Aquesta afirmació és corroborada amb les dades de noves sol·licituds a la Mesa d'Emergència Social durant el 2021: 450 nous expedients (pràcticament els mateixos que l'any 2019 i més del doble de 2020). Hi ha més xifres que constaten l'embut permanent que hi ha a la Mesa d'Emergència Social: a desembre de 2021 hi havia 609 unitats familiars que esperaven un habitatge d'emergència.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona destaca que els esforços més grans per millorar aquesta situació els està fent l'Ajuntament, ja que els habitatges aportats per la Generalitat han estat molt inferiors a allò que li correspondria d'acord amb el 60% de participació en el Consorci de l'Habitatge de Barcelona. Davant d'aquesta realitat, i amb l'objectiu de disminuir la demanda d'habitatges d'emergència, són imprescindibles les actuacions de prevenció abans d'arribar a processos de desnonament per evitar la pèrdua de l'habitatge. **La Sindicatura insisteix, com ja ha fet històricament, en la necessitat de dotar suficientment el Fons de Lloguer Social per donar resposta a l'emergència.**

La situació d'aquestes persones "sensellar" que esperen un habitatge d'emergència (entès com a persones que malgrat tenir un sostre, no el senten com la seva llar: habitacions, pensions, etc.), és molt precària. Aquesta situació s'agreuja també per la manca d'allotjaments alternatius que els Serveis Socials haurien d'oferir a les famílies. **Moltes d'elles es mantenen en pensions amb costos molt més alts que altres alternatives habitacionals, com pot ser disposar de més habitatges d'inclusió social o centres d'acollida familiar, que aquesta Sindicatura demana que s'incrementin.**

Dificultats d'accés a Serveis Socials

Les dificultats per accedir a l'atenció social no és un fet nou als Centres de Serveis Socials (CSS), on ja prèviament a la pandèmia es donaven situacions en què era necessari esperar setmanes per aconseguir una cita o una atenció diligent quan algú considerava que es trobava en situació d'urgència.

Els nous condicionants per a l'atenció social que han sorgit arran de la Covid-19, han agreujat encara més aquestes situacions. **Concertar entrevistes telefòniques i el fet que esdevingui l'únic mitjà amb què compten les persones ateses als CSS quan volen contactar amb la seva persona referent, no constitueix un canal àgil i fluït de comunicació entre la ciutadania i els equips professionals.**

Els serveis socials no sols constitueixen recursos per garantir la cobertura de necessitats, sinó que fonamentalment s'haurien de basar en l'escolta, l'acompanyament, i la disponibilitat. Quan això no és possible, perden bona part de les seves possibilitats d'acció.

En les queixes treballades durant l'any 2021 es donaven situacions de persones que sol·licitaven una cita telefònica i se'ls responia que ja se'ls trucaria, sense que posteriorment rebessin la trucada. El mateix podia passar quan volien contactar-hi per a fer una consulta concreta i no aconseguien establir-hi contacte. També s'exposaven dificultats per poder rebre una atenció de forma primerenca quan hi havia alguna situació "anòmala" pel que fa a l'empadronament, o denunciaven la manca d'intimitat en la recepció d'alguns CSS.

Quant a la manca d'intimitat, tot i que els espais de recepció estan dissenyats segons un pla de funcionalitat aprovat per l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), les adaptacions per la pandèmia han comportat noves modificacions, que han pogut alterar les condicions prèvies. **Per aquest motiu, és necessari revisar, en les circumstàncies actuals, el compliment del dret a la intimitat a les recepcions dels CSS, i si cal, que s'introdueixin les millores necessàries.**

Finalment, des d'aquesta Sindicatura es vol assenyalar l'àrdua tasca que diàriament realitzen els treballadors i treballadores dels serveis socials municipals per atendre la població, i que aquest any ha estat merescudament reconeguda amb la Medalla d'Honor de Barcelona.

La Sindicatura impulsa un canvi en les bases del Fons 0-16 anys

Arran d'una queixa ciutadana, durant l'any 2021 la Sindicatura de Greuges de Barcelona va copsar que les persones que perceben la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) o l'Ingrés Mínim Vital (IMV), no podien optar al Fons extraordinari de prestacions econòmiques d'urgència social a les famílies de Barcelona amb infants o adolescents menors de 16 anys. I no podien accedir-hi tot i que els seus ingressos eren inferiors als llindars establerts per percebre aquesta ajuda municipal.

Amb l'objectiu de garantir el tracte igualitari entre totes les persones sol·licitants, la Sindicatura va dirigir-se a l'Institut Municipal de Serveis Socials perquè revisés aquesta circumstància. **Al setembre del mateix any 2021, l'IMSS va comunicar que acceptava i aplicava aquesta recomanació mitjançant la modificació de les Bases de la convocatòria eliminant la incompatibilitat de les prestacions del Fons 0-16 amb la RGC i l'IMV, tal com es demanava des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona.**

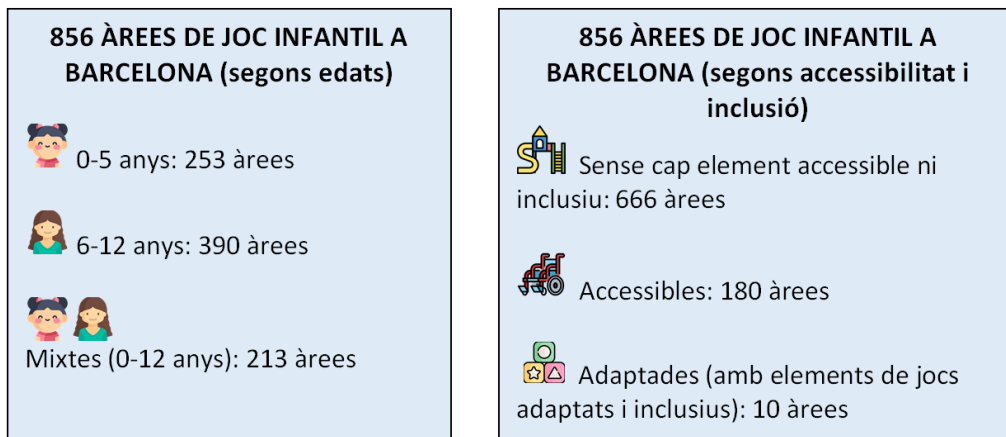
Una àrea de joc infantil accessible i inclusiva per a cada barri

La Sindicatura de Greuges de Barcelona **ha tancat durant 2021 l'actuació d'ofici sobre la implementació d'elements accessibles i inclusius en les àrees de jocs infantils amb dues recomanacions:** d'una banda, que tant la renovació de les àrees com la creació de noves zones de joc infantil comptin amb criteris d'accessibilitat i inclusió per complir amb l'objectiu del 100% l'any 2030; i d'altra, que cada barri

barceloní disposi, com a mínim, d'una d'aquestes àrees per tal que les famílies amb infants amb diversitat funcional no siguin discriminades.

El propòsit de l'Ajuntament de Barcelona, mitjançant el *Pla de Joc a l'espai públic de Barcelona amb horitzó 2030* presentat l'any 2019, és que el 100% de les àrees de joc noves i renovades siguin accessibles i amb elements certificats com a inclusius. Amb una visió global de les dades, es pot arribar a la conclusió que, **en cas de seguir aquesta tendència, serà difícil aconseguir l'objectiu previst, més encara quan s'ha còpsat que de totes les noves àrees de joc creades només una part s'han construït amb criteris d'accessibilitat i inclusió.** Si s'acota més el focus, s'observa que de les 89 noves àrees de joc previstes per al període 2015-2019, només se n'han creat 73, i d'aquestes només 26 disposen de jocs accessibles o inclusius.

La Sindicatura considera que si bé hi ha hagut una millora en l'evolució de la renovació de les àrees de joc existents, **cal fer un esforç per incrementar aquesta progressió. Si es vol consolidar una nova visió del joc a la ciutat i que sigui capdavantera en les polítiques d'accessibilitat i inclusió, cal perseguir la finalitat que cada barri compti, com a mínim, amb una àrea amb jocs infantils accessibles, inclusius i adaptats per als infants amb diversitat funcional.**



La problemàtica de l'amiant a la ciutat

L'amiant és un material que va ser molt utilitzat en la indústria i la construcció per les seves propietats aïllants, de durabilitat, de resistència, i pel seu baix cost. Tot i això, s'ha de tenir en compte que l'any 1977, l'OMS declarava l'amiant com a carcinogen de primer grau, relacionat amb malalties com diversos càncers de pulmó, laringe, l'asbestosi (fibrosi dels pulmons) o el mesotelioma.

Cal recordar que el consistori, en el ple del 21 de juliol de 2017, va comprometre's a presentar, abans de finalitzar la legislatura 2015-2019, un inventari de tots els equipaments i edificis públics municipals amb presència d'amiant o fibrociment, així com establir un calendari i una dotació econòmica. La darrera actualització municipal és a la Comissió de Drets Socials, Cultura i Esports del 16 de novembre de 2021, on va acordar-se portar a terme la retirada dels elements que puguin contenir fibrociment a tota la ciutat de Barcelona, al més aviat possible.

Des de l'any 2018, la Sindicatura de Greuges de Barcelona recomana a l'Ajuntament una actuació proactiva en l'elaboració del cens d'edificis amb presència d'amiant a la ciutat, amb especial incidència en la necessitat d'iniciar el procés de desamiantat en el menor temps possible, així com donar prioritat a les escoles, hospitals, edificis i instal·lacions de concurrència pública. Dos anys després, la Sindicatura va tornar a dirigir-se a l'administració municipal per insistir en la mateixa recomanació.

En relació amb el compromís municipal de disposar d'un cens, també s'ha conegut que s'ha elaborat un primer cens de cobertes (no edificis) amb el resultat de 240 hectàrees cobertes susceptibles de tenir fibrociment a la ciutat: un 76% corresponen a privats, i un 24% són de titularitat pública (del qual un 28% és municipal). **Tot i entendre que l'Ajuntament avança i treballa en un tema complex i que disposa d'unes primeres dades, no es constata que s'hagi donat resposta al compromís municipal de disposar d'un cens d'edificis.** En conseqüència, no es coneix si es preveu un calendari d'actuacions pel tractament d'aquesta problemàtica.

A l'any 2021, a banda del seguiment i estudi d'altres expedients sobre aquesta matèria, ha estat significativa la queixa presentada el mes de novembre de 2021 per l'AFA d'una escola de l'entorn de la plaça de les Glòries, que va dirigir-se a la Sindicatura preocupada per l'estat d'una coberta de fibrociment propera a la seva escola, i a altres centres educatius coincidents a l'espai de l'interior de l'illa. La Sindicatura ha considerat que l'actuació de l'Ajuntament, en relació amb el fibrociment detectat en la coberta objecte de la queixa, ha estat insuficient per garantir el dret a la salut de la ciutadania i especialment de les persones (infants, adolescents i adults) que fan vida al seu entorn. Ara bé, més enllà del cas concret i prou significatiu, el seu estudi ha permès aprofundir en la **complexa problemàtica que presenten els centres escolars: fins a 42 escoles de la ciutat compten amb elements de fibrociment.**

Per aquest motiu, la **Sindicatura obrirà una actuació d'ofici** per conèixer l'estat de la problemàtica i les previsions de tractament i abordatge des de l'àmbit municipal. **Cal actuar de manera definitiva per a la retirada dels elements de fibrociment d'aquestes cobertes com a mesura de prevenció de la salut.**

Contaminació acústica en la recollida de residus

Són recurrents les queixes que arriben a aquesta institució per les molèsties de soroll originada per activitats, comportaments humans, maquinàries i vehicles de motor. Un dels motius més repetit, i que ha continuat durant l'any 2021, és la **contaminació acústica derivada de la recollida de residus en general, i especialment la de mobles i trastos vells en horari nocturn.**

Des de l'any 2017 la Sindicatura de Greuges **ha recomanat al consistori, d'acord amb la Llei 16/2002 de protecció contra la contaminació acústica que fixa l'horari de funcionament de la maquinària a la via pública de 8 a 20 hores, estudiar la possibilitat d'avançar l'horari o la reducció del temps que dura el servei de recollida,** amb l'objectiu de garantir el dret al descans del veïnat de la ciutat. No obstant això, i si els efectes a la mobilitat de la ciutat fossin perjudicials, com va

assegurar el consistori en les respostes facilitades a la Sindicatura, caldria preveure la recomanació d'augmentar els recursos humans i tècnics per dur a terme el servei amb menys temps, de manera que l'horari de finalització de la recollida de residus voluminosos no s'excedís en les hores de descans habitual de la ciutadania.

Prevenició de l'assetjament escolar

Moltes de les situacions de violència que es donen a les escoles i que les famílies denuncien a aquesta Sindicatura van vinculades a dinàmiques grupals discriminatòries que, independentment que acabin o no en casos d'assetjament, evidencien la necessitat de dur a terme una tasca més intensiva en la prevenició. Per aconseguir l'objectiu, s'ha identificat la **importància del *Projecte de convivència* que obligatòriament han de disposar totes les escoles**, i que ha de reflectir les accions que el centre desenvolupa per tractar la convivència a l'aula, al centre o a l'entorn.

Disposar del *Projecte de convivència a l'escola*, així com difondre'l, promoure'l i fer-lo accessible a tota la comunitat educativa, és primordial per fer efectiu el dret de l'alumnat a gaudir d'una convivència respectuosa i pacífica. Cal garantir el dret de tots els infants a la protecció contra tota agressió física emocional o moral i a dur a terme la seva activitat escolar en condicions de seguretat en un ambient de convivència que fomenti el respecte i la solidaritat entre els companys.

Per altra banda, durant aquest any també s'han conegut diversos casos de persones que van ser víctimes d'assetjament, abusos, vexacions i vulneracions de drets durant 20 anys a l'escola pública Barcelona. **Aquesta Sindicatura va obrir el desembre del 2021 una actuació d'ofici per conèixer quins fets es van produir en aquesta escola i l'actuació dels òrgans educatius responsables de protegir i garantir el bon tracte dels infants i joves.** Amb aquesta actuació també vol constatar-se el funcionament dels protocols actuals per aconseguir unes escoles lliures de violència; les eines de què disposen els infants i els joves en aquests casos; les accions de prevenició per protegir les persones menors, i la coordinació entre la comunitat educativa i les autoritats responsables.

Implementació de dispositius personals de gravació en la uniformitat de la Guàrdia Urbana

Al llarg dels darrers anys, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha rebut moltes queixes que qüestionaven actuacions policials, així com el tracte rebut per part dels agents actuants, que consideraven inadequat i mancat de l'exemplaritat a la qual resten obligats els agents quan s'adrecen a la ciutadania.

En el tractament d'aquest tipus de queixes hi ha moltes dificultats per conèixer quines són les circumstàncies que envolten els fets denunciats. La immediatesa de les actuacions policials fa difícil aportar proves que permetin acreditar els fets i, davant la manca d'elements probatoris, aquestes situacions acostumen a concloure amb el pronunciament municipal que no es pot provar el tracte denunciat. **La Sindicatura ha**

recordat reiteradament al consistori que quan els agents actuen com a denunciats sobre uns fets, les seves declaracions tenen el mateix valor que la resta de les parts implicades, encara que siguin agents de l'autoritat, ja que en aquestes circumstàncies no els assisteix la presumpció de veracitat.

Per aquests motius, ja anteriorment s'havia recomanat la necessitat de dotar els agents de la Guàrdia Urbana de càmeres unipersonals en la seva uniformitat, amb l'objectiu d'enregistrar les actuacions més controvertides i que puguin servir de prova. L'any 2021 l'Ajuntament de Barcelona ha conclòs un procés de contractació de 150 dispositius personals de gravació (DPG).

La Sindicatura de Greuges fa una valoració positiva d'aquesta mesura, però considera que **disposar únicament de 150 dispositius pot resultar insuficient si tenim en compte que la plantilla actual de la Guàrdia Urbana està formada per més de 3.000 operatius que en podrien fer ús**. Per aquest motiu, aquesta instància supervisora entén que és necessari que s'adquireixin noves partides de DPG per tal de dimensionar adequadament aquest recurs. També ha traslladat als responsables municipals la necessitat de fer una avaluació sobre el resultat de la implementació dels DPG, i comprovar si s'aprecia una reducció de la quantitat de queixes i denúncies ciutadanes relacionades amb presumptes males praxis policials.

Dictamen de la Sindicatura en el nou Reglament de Participació

Durant l'any 2021 la Regidoria de Participació Ciutadana va treballar en l'elaboració d'un nou Reglament de Participació Ciutadana, pel qual es va preveure un període d'aportacions de la ciutadania. Des de la Sindicatura, com ja s'havia fet amb motiu de l'aprovació del Reglament del 2017, van dur-se a terme un seguit d'aportacions, en aquesta ocasió amb format de Dictamen no vinculant, en què s'exposaven les qüestions que podien millorar el dret a la participació ciutadana.

Alguns dels aspectes recollits per la Sindicatura i traslladats a la Regidoria són els següents: posar fi la insuficiència o manca d'informació prèvia a l'inici dels processos participatius, ja que suposa un fre a la promoció de la participació ciutadana; creació de punts de suport i assistència a persones que pateixen la bretxa digital; inclusió dels mecanismes de coordinació entre les comissions del Reglament; aplicació dels exercicis de transparència i bon govern per garantir el dret a la informació; vetllar per una perspectiva interseccional que representi l'heterogeneïtat social real, i per últim, que el nombre de signatures mínimes necessàries per a la tramitació de les iniciatives ciutadanes sigui automàticament modificat en el cas que la legislació aplicable estableixi una xifra diferent.

L'any 2022 la Sindicatura estarà amatent a la implementació del Reglament, especialment en aquells aspectes sobre els quals va pronunciar-se en el Dictamen.

Millorar la percepció de la fiscalitat tributària en la ciutadania

A l'any 2021 la ciutat encara no va recuperar la normalitat ni l'activitat quotidiana prèvia a la pandèmia. La crisi social i econòmica derivada d'aquesta situació ha provocat un augment de la vulnerabilitat de molts ciutadans i ciutadanes, que comporta un increment del nombre de persones que necessiten el suport de l'administració per subsistir. En aquest context, el pressupost municipal per al 2021 va incorporar un important increment de la despesa per fer front a l'emergència social, amb la finalitat d'impulsar la recuperació social i econòmica de la ciutat.

En aquesta línia, la protecció dels serveis públics ha de ser una prioritat dels objectius fiscals. **És una tasca dels poders públics crear la consciència entre els ciutadans que l'obtenció de recursos econòmics reverteix en el benestar de la ciutadania. Quan el ciutadà constata que es pot beneficiar de determinats serveis públics gràcies a l'existència d'un sistema fiscal, millora la seva acceptació en el pagament d'impostos. Esdevé fonamental que els ciutadans percebin l'adequat destí dels seus impostos i una bona gestió d'aquests.** En aquest sentit, també correspon a l'Administració dur a terme un esforç en la informació i atenció a la ciutadania per a millorar la percepció d'eficiència i eficàcia en la gestió tributària.