

L'Oficina per la No Discriminació ja ha atès a més de 5.800 persones durant els últims 10 anys

- **L'OND es va crear com una eina de garantia dels drets dels ciutadans i ciutadanes i com una clara expressió del compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els Drets Humans**
- **Ofereix informació, assessorament, mediació i atenció integral a les persones i col·lectius en supòsit de vulneració de drets i tracte desigual**
- **L'OND s'ha consolidat com a servei públic a la ciutat de Barcelona, i col·labora en fer de la ciutat un espai real dels drets reconeguts**

Dilluns, 6 de juliol de 2009



L'Oficina per la No Discriminació de Barcelona és una oficina pionera a Europa en la defensa dels drets de les persones

L'OND és una oficina pionera a Europa en la defensa dels drets de les persones. **Ofereix informació, assessorament, mediació i atenció integral a les persones i col·lectius en supòsit de vulneració de drets i tracte desigual**

Barcelona es reconeix per la defensa dels drets fonamentals per a tothom, perquè els drets humans són també l'exercici quotidià de la responsabilitat ciutadana, i el desenvolupament de formes de relació que creen un marc de vida adient en una ciutat globalitzada.

L'Ajuntament de Barcelona va crear l'any 1995 la **Regidoria de Drets Civils** amb l'objectiu de **promoure actuacions per a la defensa i la difusió dels drets humans a la ciutat**.

L'Ajuntament està construint un model de ciutat on els drets humans donen qualitat al servei públic i afavoreixen la cohesió social. La protecció dels drets fonamentals ha de ser entesa en la seva globalitat ja que aquesta protecció és una inversió clau de cara al desenvolupament de totes les societats. **Invertir en drets humans és invertir en ciutat**.

Per a commemorar el cinquantè aniversari de la Declaració Universal de Drets Humans de Nacions Unides, el desembre de 1998 Barcelona acull la *Conferència Europea de Ciutats pels Drets Humans*, en la que cinquanta ciutats europees signen el "Compromís de Barcelona" per a promoure una cultura dels drets humans a la ciutat. Aquest document aposta per l'impuls de mesures per incorporar els drets humans a les polítiques públiques i a la gestió municipal.

La primera concreció d'aquest compromís la tenim el mateix **desembre de 1998 amb la inauguració de l'Oficina per la No Discriminació**, servei municipal que vol ser un eina de garantia dels drets dels ciutadans i ciutadanes.



L'OND treballa des de fa 10 anys defensant el drets dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona

L'OND neix com un **servei municipal** d'orientació per a la **defensa dels drets de les persones**, amb especial atenció als col·lectius més vulnerables o amb més risc de ser objectes de discriminació per raó de:

- ✓ Gènere (sexu i orientació sexual)
- ✓ Pertinença cultural (immigració i minories culturals)
- ✓ Salut física i mental (disminucions, malalties cròniques, sida/VIH i addiccions)
- ✓ Edat (infància i gent gran)
- ✓ Situació econòmica
- ✓ Altres

S'adreça tant a les persones que pensen que han estat objecte d'una discriminació dins de la ciutat de Barcelona, com als ciutadans i ciutadanes, que residint en aquesta ciutat, pensin que han estat objecte d'una discriminació fora d'aquest terme municipal.

Constitueix, per tant, un **punt de recepció, anàlisi i canalització** de les diferents **denúncies** per tracte discriminatori que es presenten, sigui quina sigui la seva naturalesa.

3

1. Funcions bàsiques

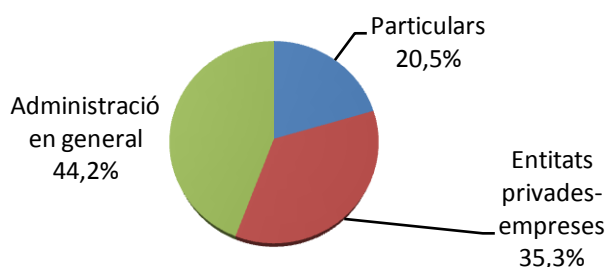
1. Informar, formar i sensibilitzar de tot allò que faci referència a la igualtat de drets i identificar i prevenir diferents àmbits de discriminació.

2. Exercir la funció medidora en les queixes per discriminació

Un cop es determina la naturalesa del conflicte, l'OND pot proposar, si ho considera oportú, una solució alternativa més ràpida i fàcil que la estrictament judicial: la gestió alternativa de conflictes. Aquesta metodologia és utilitzada per atendre els conflictes entre les persones o entitats que creguin que han estat discriminades per **particulars, empreses o institucions**, i sempre que hi hagi un acord previ entre ambdues parts per acceptar sotmetre's al procés i assumir els possibles acords.



A qui s'atribueix la discriminació



3. Oferir assessorament jurídic per a la tramitació de denúncies per discriminació

Finalment, i en el cas que la denúncia hagi de prosperar per la via judicial, és tasca de l'OND assessorar a les persones per tal que disposin del màxim d'informació possible per decidir si volen presentar denúncia.

2. Metodologia

L'OND planteja dos àmbits d'actuació diferenciats, però complementaris:

- Difusió dels drets humans i la prevenció de conductes discriminatòries
- Atenció personal confidencial

a) Difusió dels drets humans i la prevenció de conductes discriminatòries

Un dels aspectes bàsics a desenvolupar per l'OND és la difusió dels drets humans i la prevenció d'actituds que poden donar lloc a discriminacions i tracte desigual, actuant de forma coordinada i complementària amb altres institucions i entitats.

En aquests deu anys s'han elaborat i editat diferents estudis com per exemple *La protecció de la salut i de la vida en el marc de les assegurances privades* (2001), *Informe sobre la situació dels menors no acompanyats* (2002) o *L'habitatge, un dret vulnerat* (2003)

▪ Difusió de l'OND

La difusió té diferents nivells:

- ✓ General, pels ciutadans i ciutadanes de Barcelona, utilitzant els instruments de comunicació institucional establerts (Barcelona Informació, La Municipal, premsa especialitzada, ...)
- ✓ Respecte a grups i col·lectius específics de risc, especialment tots aquells que no estan habituats a fer-se sentir.



- ✓ Entitats i ONGs que actuen amb grups i col·lectius vulnerables per enfortir els graus de col·laboració i esdevenir un servei que els dona suport en el seu treball diari.
- ✓ Sindicats i altres

- **Inserció de l'OND en l'entramat institucional**

S'han establert relacions amb totes les organitzacions i institucions que intervenen en la defensa dels drets de les persones o que actuen en la matèria.

- ✓ Síndic de greuges
- ✓ Síndica de Barcelona
- ✓ Administració de Justícia
- ✓ Departaments de la Generalitat de Catalunya: Interior, Justícia, Ensenyament, Acció Social i Ciutadania, Sanitat, etc.
- ✓ Altres serveis de l'Ajuntament: OACs, OMIC, Serveis Tècnics, Serveis Socials, Serveis Jurídics, Serveis de Prevenció etc.
- ✓ Altres Serveis de defensa dels drets, d'àmbit municipal, estatal i europeu establint intercanvi d'informació i experiències.

- **Mirada i anàlisi dels drets de les persones a la ciutat**

El coneixement que proporciona gestionar directament les vulneracions de drets de les persones a la ciutat, ens ha permès proposar actuacions específiques en coordinació amb entitats o empreses de la ciutat, per tal de prevenir actituds discriminatòries i evitar la generalització dels conflictes i la seva possible utilització per tercers.

Aquest coneixement ens ha permès identificar fins ara, els àmbits on s'han produït les discriminacions, els col·lectius que les pateixen i els drets més vulnerats.

- Treball comunitari: campanyes específiques El Dret d'Admissió als establiments públics, en col·laboració amb la direcció del Joc i l'Espectacle de la Generalitat de Catalunya; convenis de col·laboració amb entitats socials, TMB, etc.
- S'han elaborat materials per infants i per adults per reflexionar sobre els drets, els deures i les garanties.
- S'han organitzat jornades de debat, com la de les Directives europees contra la discriminació, al col·legi d'Advocats de Barcelona.
- L'OND ha participat en diverses jornades i campanyes d'abast local i internacional. Ha format part dels projectes europeus SITE13 que té com a objectiu la lluita contra la discriminació; STEPS, un programa per a

qualificar a professionals que treballen en institucions i serveis amb discapacitats; i QUBA, que persegueix la professionalització dels mètodes de treball en casos de discriminació múltiple.

- **Prevenició d'actituds discriminatòries. Informació i formació per entendre i respectar els drets**

S'ha ampliat la difusió inicial dels centres docents de secundària i batxillerat a grups de professionals i estudiants de màsters i postgraus, i a grups diana específics on es produeixen els conflictes relacionats amb els drets de les persones.

Des de l'OND, cada any es realitzen activitats per a alumnes de secundària i batxillerat, col·lectius específics (gent gran, grups professionals) i accions formatives per al personal dels serveis públics i privats.

En total, s'ha format en igualtat de drets a més de **4.100 joves d'ESO i Batxillerat**, a més de **450 estudiants de Màsters i Postgraus**, i s'han fet tallers de canvi d'actituds a més de **1.250 professionals**.

Aquesta formació ajuda a identificar i disminuir la vulneració dels drets, prevenint la discriminació, respectant els drets dels altres i assumint una actitud activa en la seva defensa. En tota activitat formativa, l'objectiu és doble, prevenir la vulneració de drets i difondre els drets i els deures.

b) Atenció personal i confidencial

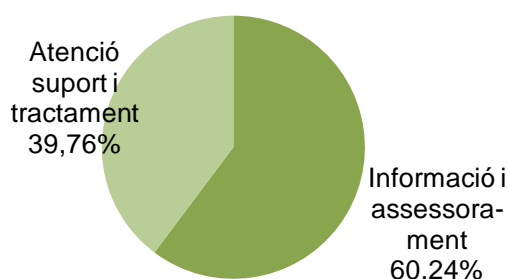
6

Les queixes arriben al servei per diferents vies: presencial, telefònica, correu postal i electrònic, web i per derivació d'altres serveis municipal, institucions o entitats.

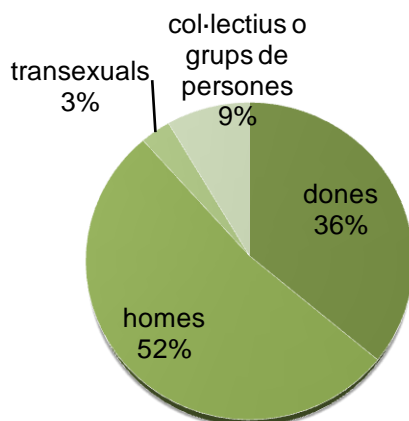
En aquests 10 anys s'han atès a més de **5.800 persones**.

L'any 1999 es van atendre 307 consultes, a finals del 2008 van ser 740, de les quals 304 s'han obert expedients de discriminació.

- ✓ **Atenció a les persones sobre igualtat de drets**



✓ Qui presenta les queixes



▪ Circuit d'atenció a les queixes per vulneració de drets

El circuit d'atenció a les situacions o demandes de discriminació que arriben al servei està dotat d'uns criteris d'actuació per delimitar la naturalesa de les demandes presentades i la metodologia aplicable a cadascuna d'elles.

L'esquema del tractament de les queixes es basa en 5 etapes:

- ✓ Primeres entrevistes
- ✓ Definició de l'estratègia d'intervenció
- ✓ La intervenció
- ✓ Seguiment
- ✓ Tancament de l'expedient

Durant les **primeres entrevistes personals** es consensua amb la persona l'estratègia d'intervenció i les diverses actuacions a realitzar: la denúncia, la negociació-conciliació o la mediació. De manera que no s'actua mai en contra dels desitjos de la persona que realitza la queixa, mantenint sempre la confidencialitat de la informació.

Definició de l'estratègia d'intervenció: Es tracta de valorar el tipus d'actuació més idònia que des de l'OND cal portar a terme per intentar arribar a una resolució satisfactòria del conflicte

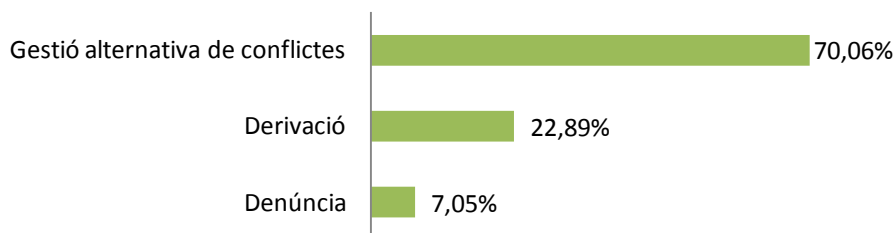
La intervenció. Durant aquesta fase es procedirà a :

- ✓ Realitzar el tipus de gestió alternativa de conflictes acordat entre les parts i dur-lo a terme si aquestes hi estan d'acord. Conèixer el conflicte i com ho viu cada part. Avaluar les possibilitats de flexibilitzar les postures. Cercar punts d'acord.
- ✓ Estudiar el marc jurídic vigent per avaluar una possible denúncia i presentar-la. En cas que la persona decideixi que la denúncia vagi per via judicial, l'OND assessorarà i li donarà el suport necessari. I, fins i tot

l'Ajuntament de Barcelona es pot presentar com acusació particular en aquells processos judicials que ho requereixin per les seves especials característiques referents a actes xenòfobs, homòfobs, sexistes, o que promoguin actituds intolerants.

- ✓ L'OND pot donar a conèixer el cas a fiscalia, cossos de seguretat, etc. si s'aprecien elements constitutius de delictes.

✓ Tractament global

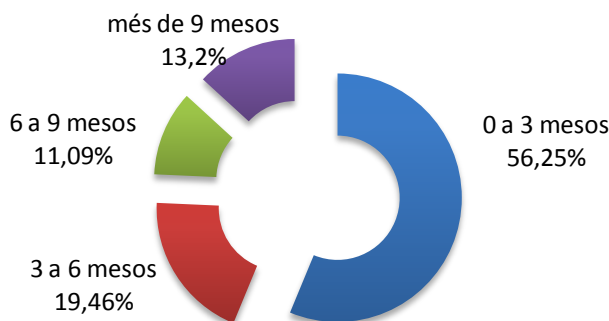


El Seguiment: Mentre es realitza la intervenció establerta, l'OND en fa un seguiment constant. Sistemàticament, es replanteja la conveniència de mantenir la intervenció acordada o canviar-la per una que sigui més efectiva. Els elements que ajuden en l'avaluació són el continu contacte amb els agents implicats.

El Tancament de l'expedient. Les causes finals de tancament d'un expedient són:

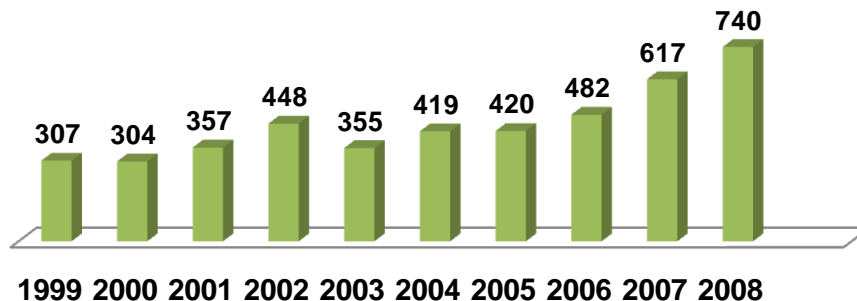
- ✓ 60,5% resolució del problema.
- ✓ 6,94% conflicte irresoluble.
- ✓ 5,52% sentència judicial de la situació
- ✓ 27,04% derivació de la situació cap a altres estaments (jurídics o institucionals), esperant el retorn de l'estat final de la situació.

✓ Temps de resolució dels expedients



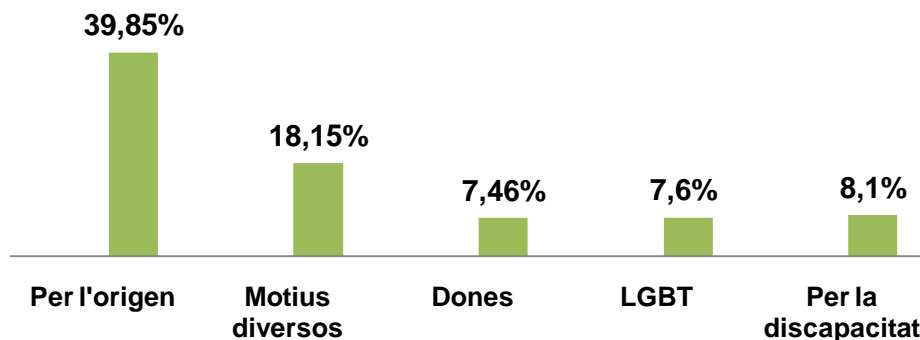
Balanç

▪ Evolució actuacions OND 1999-2008

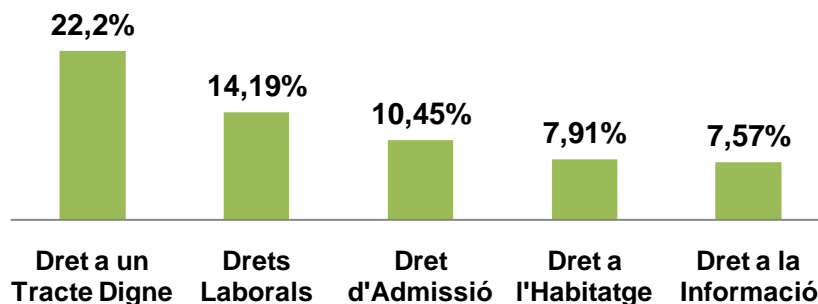


▪ Motius més freqüents de discriminació

L'**origen** és el motiu més freqüent de les queixes que es tramiten. Fonamentalment són per vulneració del dret a un Tracte digne i a la Informació. El 1999 no s'arribava al 3% de població estrangera a Barcelona mentre que el 2008 s'arriba al 17.3%.

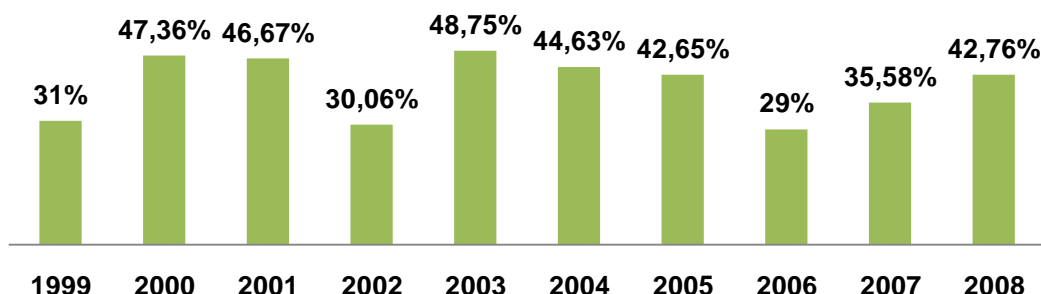


▪ Drets vulnerats més freqüents



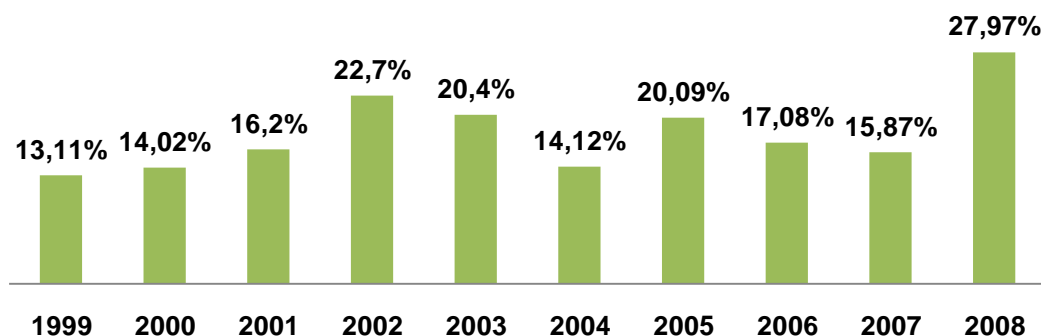
▪ Discriminacions per l'origen

Observem la baixada de queixes els anys 2002 i el 2006, que coincideixen amb els períodes posteriors de regularització de documentació, d'aquest col·lectiu. Estar documentat suposava més garanties i per tant menys discriminació.



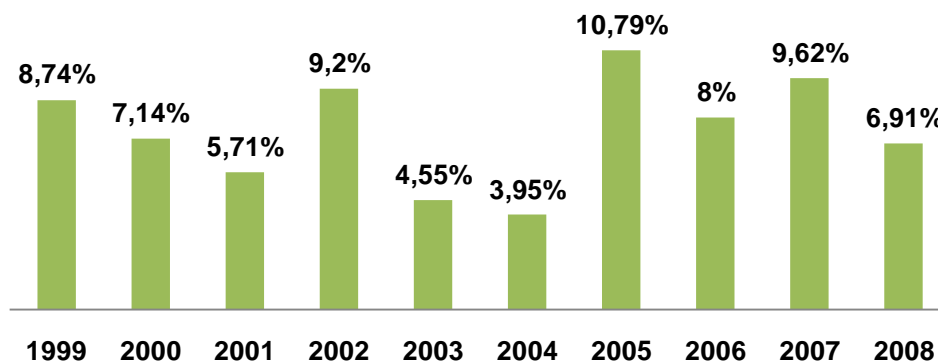
▪ Motius Diversos

Tots i totes podem discriminar i ser discriminats. Les següents dades fan referència a les consultes ateses a l'OND presentades per ciutadans i ciutadanes que no pertanyen a cap col·lectiu minoritari.

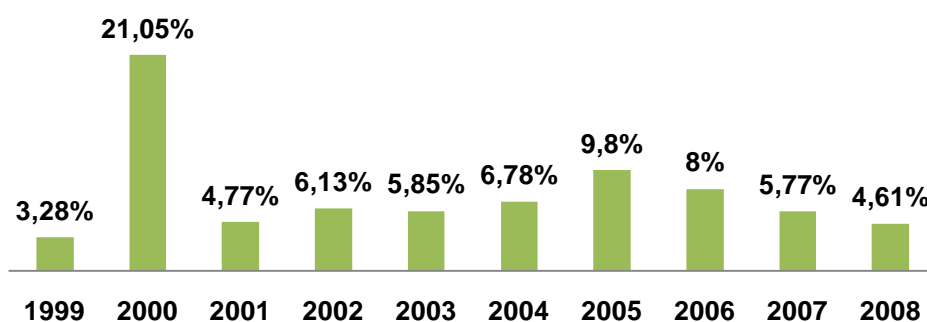


▪ Discriminacions per ser dona

La major difusió i el reconeixement dels drets de les dones, per la Llei d'Igualtat (2005), Llei de conciliació laboral i familiar (2006), etc. comporta una major concienciació dels drets i per tant l'exigència del seu compliment.



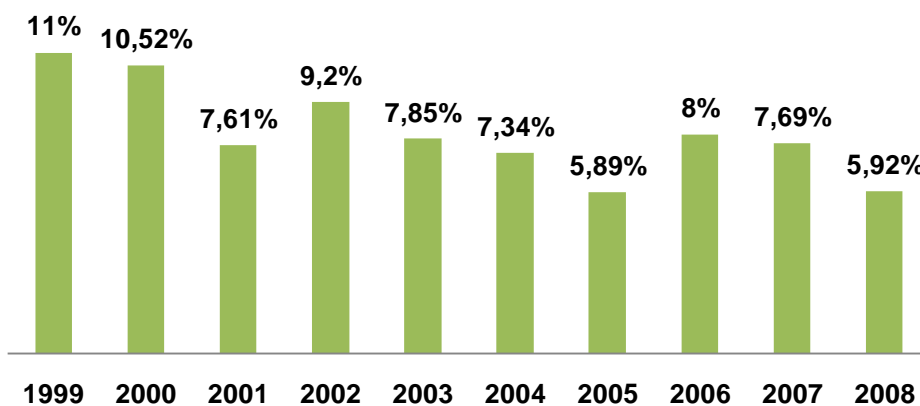
- **Discriminacions per pertànyer al col·lectiu LGBT**



La difusió i les campanyes sobre el Dret d'Admissió, l'any 2000 van suposar un augment de les queixes per part d'aquest col·lectiu específic que patien discriminació en l'accés als locals d'oci. Tenir informació és bàsic per poder exigir el compliment dels drets.

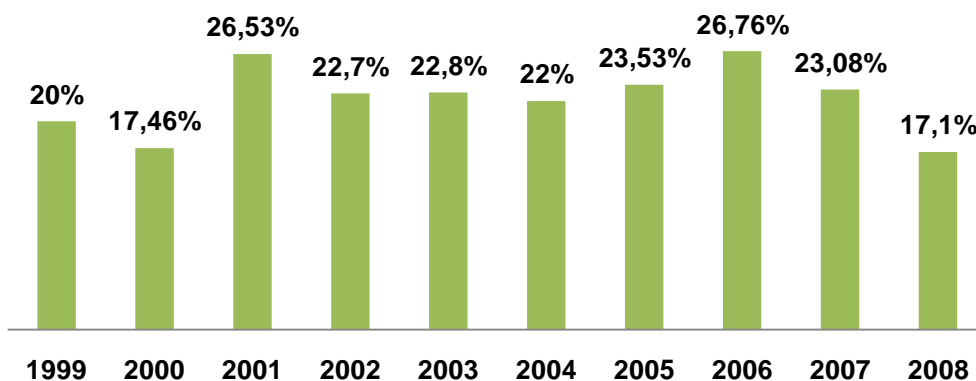
- **Discriminació per discapacitat**

Les diferents normatives de protecció a les persones discapacitades es van consolidant, i la consciència a nivell general dels drets explicarien la disminució del número de queixes.



- **Vulneració del Dret a la dignitat**

El maltracte i la falta de la consideració a les persones es manté alt al llarg de tots aquests anys, com el dret més vulnerat. Els insults i els maltractaments són les conductes que més mobilitzen a les persones a denunciar.

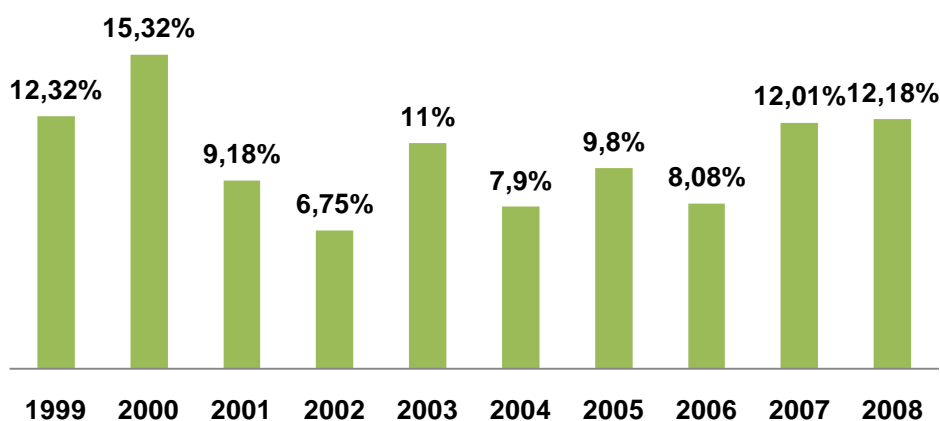


▪ **Vulneracions dels Drets Laborals**

La regularització de les persones estrangeres i la Llei d'igualtat poden haver incidit en l'augment de les queixes, per un major coneixement i difusió dels drets.



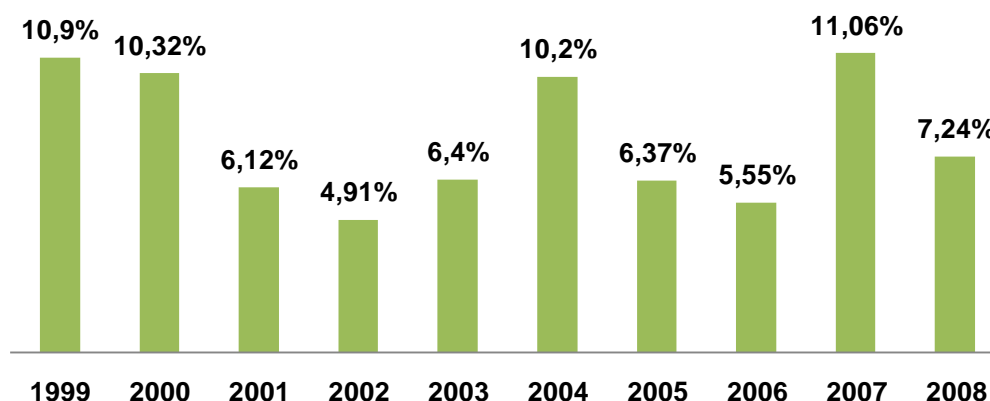
▪ **Vulneració del Dret d'Admissió**



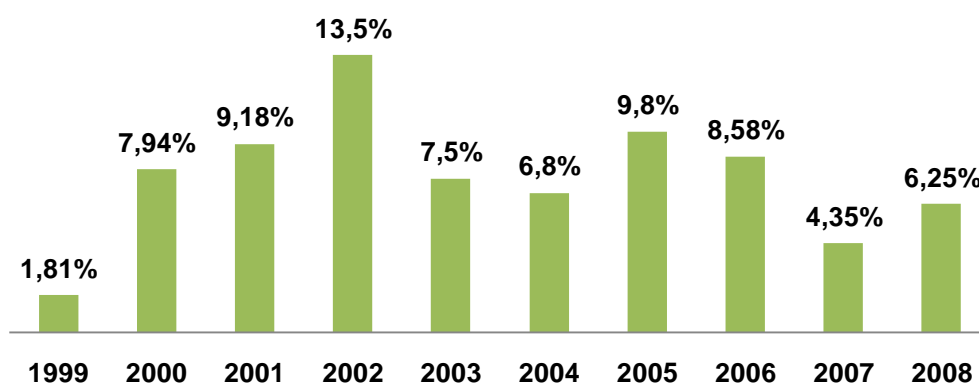
Destaquem la punta de l'any 2000 pel desconeixement sobre el decret del Dret d'Admissió i la seva aplicació.

▪ Vulneració del Dret a l'Habitatge

Les coordinacions i el treball comunitari amb el Col·legi d'Administradors de Finques i APIs des del 2001 al 2003 van fer davallar les dades de vulneració d'aquest dret. L'any 2004 comencen les estafes al voltant de les falses llistes amb ofertes de lloguers.



▪ Vulneracions del Dret a la Informació



L'any 2002 destaca per les queixes presentades per persones estrangeres que no rebien informació sobre la seva situació administrativa.

En aquests deu anys de treball des de l'OND veiem que cal una consciència social dels drets i la possibilitat d'exercir-los, i una ajuda a les víctimes per part dels estaments públics. Per això són necessàries les associacions i entitats que defensen els drets de les persones i la implicació dels col·lectius que pateixen situacions de discriminació.