

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (CULTURA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 30 d'abril de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat pels horaris i els serveis actuals del Centre Cívic El Coll - La Bruguera.

Hi exposava el següent:

- Abans, el centre cívic oferia un bon servei públic tant a la ciutadania en general com a entitats. Des de la pandèmia, però, ha reduït els seus horaris i activitats sense que s'observi una normalització d'aquesta situació en el moment actual, en el qual ja han estat retirades les mascaretes tant a l'exterior com a l'interior dels espais.
- Afegeix que el districte no li dona explicacions ni s'observa la represa de les activitats i els serveis que s'hi oferien anteriorment.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se al **Districte de Gràcia** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 9 de maig de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 1 de desembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

L'escrit exposa el següent:

1. Horaris i serveis/activitats del Centre Cívic El Coll - La Bruguera

Els horaris anteriors a la pandèmia s'han recuperat plenament en tots els serveis del centre cívic, i s'hi ofereix atenció directa i s'hi presten els serveis de la forma següent:

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu **16.6 "Màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.

- De dilluns a divendres, de 10.00 a 14.00 i de 16.00 a 22.00 hores
- Dissabtes i diumenges, de 17.00 a 21.00 hores

Pel que fa a les activitats, des del mes d'octubre del 2021 el centre ha anat recuperant el volum d'activitat anterior a la pandèmia de manera progressiva, a mesura que les circumstàncies sanitàries i, consegüentment, les mesures de protecció de contagi contra la covid-19 s'anaven relaxant i ho permetien.

Les activitats i els serveis que es presten tenen una caràcter dinàmic i adaptable a les circumstàncies de tot tipus i a les necessitats de cada moment. Per tant, no es considera que hi hagi hagut una causa concreta que hagi pogut motivar cap mena de diferència / canvi significatiu entre els horaris i els serveis/activitats programats abans i després de la pandèmia.

En aquests moments, el centre ha recuperat plenament la seva agenda i essencialment presta els mateixos serveis que abans de la pandèmia, tenint en compte que aquesta oferta, per la seva mateixa definició i naturalesa, és dinàmica i es va adaptant a les necessitats i els interessos canviants del barri (la programació de les activitats sol ser trimestral).

Segons ens informa l'equip de direcció del centre cívic, actualment, el centre ofereix els serveis i les activitats següents:

Projecte de centre cívic

Cicles culturals:

- Cicle Adona't
- Cicle Primavera Verda
- Cicle Gràcia Riu
- Cicle Coll Fantasy
- Gràcia amb la Mediterrània
- Cicle Vespres Musicals
- Circuit d'espectacles BDC

Projectes singulars:

- Projecte de recuperació i memòria de l'antiga editorial Bruguera
- Projecte de promoció de la sostenibilitat

Exposicions

Xerrades i conferències

Tallers gratuïts puntuals

Programació regular de tallers culturals

Sortides i itineraris

Servei de cessió d'espais

Servei de suport a la creació

Organització i suport de les activitats del calendari festiu i popular al barri del Coll

Punt d'informació

Espai de gent gran

- Participació i treball comunitari:
- Participació en el projecte Radars
- Participació en el programa del Dia Internacional de la Gent Gran
- Participació en la Comissió de Salut de la Taula Comunitària del Coll
- Participació en la Comissió de Festa i Cultura del Coll
- Festival Internacional de Cinema de les Persones Grans de Barcelona
- "La Gran Pantalla"

- Seguiment de diverses entitats de gent gran del territori
- Club de Petanca Coll-Vallcarca
- Grups d'Estudis del Coll-Vallcarca
- Dones Comunicadores
- Consell de Dones de Gràcia

Celebració del calendari festiu i popular:

- Dijous Gras
- Sant Joan
- Castanyada
- Nadal
- Adona't
- Festa Verda
- Gràcia Riu

Tallers i formacions específics per a persones grans

Programació regular de sortides culturals i itineraris

Programació regular de passejades de salut

Espai de trobada

Casal de joves

- Espai de trobada per a joves i adolescents
- Tallers i activitats per a joves i adolescents
- Servei d'espectacles i concerts
- Coordinació amb les entitats juvenils del barri
- Suport i coordinació del cicle festiu del barri
- Suport i coordinació a les activitats joves de la festa major
- Projectes específics per a joves
- Gràcia Zona Zero
- Projecte "enraon@"
- Summer Coll
- Jornades als instituts

Servei de bucs d'assaig

Espai multimèdia

Casal Infantil del Coll

- Serveis del Casal Infantil:
- Espai per a famílies: dimarts de 10.00 a 13.00 hores i les tardes de dilluns a divendres de 16.30 a 19.30 hores
- Casal infantil (4 a 12 anys): de dimarts a dijous, de 16.30 a 19.30 hores
- Joc en família (infants de 4 a 12 anys acompanyats d'una persona adulta): dilluns i divendres, de 16.30 a 19.30 hores

Programació regular d'activitats

Racó de descoberta

Mercats d'intercanvi de joguines

Xerrades

Tallers i activitats en família

Gimcanes

Titelles

Jocs recreatius i esports a l'aire lliure

Activitats intergeneracionals

Activitats obertes al barri i calendari festiu

L'escorça del Coll

Carnaval

Sant Jordi

Participació en la Festa Verda

Festa major

La Minifesta

Jornada de portes obertes

Durant el que resta del 2022 i de cara al 2023 no es preveu cap modificació en els horaris actuals de funcionament de l'equipament.

Quant a l'oferta d'activitats, des dels equips municipals es continua treballant per oferir un conjunt d'activitats i serveis divers i ajustat als interessos del conjunt del veïnat del barri del Coll.

2. Informació sobre els horaris, els serveis i les activitats del centre cívic

S'informa el veïnat i les persones usuàries dels horaris, els serveis i les activitats programades a través de diversos canals de comunicació, que es concreten en els següents:

- Punt d'informació presencial
- Cartelleria a l'entrada del centre
- Cartelleria puntual als eixos comercials del barri
- Tríptic trimestral informatiu (recull de totes les activitats)
- Enviament (sota registre) postal del tríptic trimestral informatiu
- *Flyers* específics d'activitats dels serveis
- Butlletí informatiu (sota subscripció web) quinzenal
- Perfils actius a les xarxes socials
- Facebook
- Instagram
- Pàgina web amb totes les activitats i la programació del centre cívic
- Circuit regular d'enviament a premsa i mitjans
- Participació en les agendes digitals i butlletins informatius del districte de Gràcia

En el Centre Cívic El Coll - La Bruguera no s'han reduït significativament els horaris ni les activitats que s'hi ofereixen actualment respecte del temps anterior a la pandèmia. Des del centre es continua treballant activament per ampliar aquest ventall per tal de millorar l'oferta amb una mirada sempre oberta al barri i per donar resposta a les seves necessitats, en una col·laboració estreta i activa amb les entitats i els serveis del territori.

Ofereixen la possibilitat que el promotor de la queixa, si ho vol, es pugui posar en contacte personalment i directa, per qualsevol dels canals indicats anteriorment, amb el centre, que de bon grat li facilitarà tota la informació necessària i es posarà a la seva disposició per mirar de donar resposta a les seves necessitats, propostes i queixes, com a les de tot el veïnat del barri i de totes les persones usuàries a les quals presta servei.

CONSIDERACIONS

1. Retard en la resposta municipal

L'Ajuntament ha trigat més de set mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

D'acord amb aquests fets, **es recorda al Districte de Gràcia l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i, alhora, vetllar pels drets de la ciutadania.**

2. Horaris del centre cívic

El promotor de la queixa exposava a la Sindicatura el seu malestar pels horaris i els serveis prestats al Centre Cívic El Coll - La Bruguera, atès que havien reduït horaris i activitats com a conseqüència de la pandèmia i no s'havien normalitzat.

La pandèmia, com és ben sabut, va tenir un ampli impacte en el desenvolupament de les activitats en tots els nivells i l'Administració pública (excepte en els sectors considerats essencials) no en va ser una excepció. Per tant, els centres cívics de la ciutat de Barcelona també es van veure afectats per les restriccions imposades amb motius sanitaris.

Les alteracions del funcionament habitual dels serveis públics van ser més evidents al llarg de l'any 2020 i, en alguns casos, també durant l'any 2021. Però, segons s'exposa a l'informe municipal, els horaris del Centre Cívic El Coll - La Bruguera s'han recuperat plenament i actualment s'ofereix atenció directa i serveis de dilluns a divendres, de 10.00 a 14.00 i de 16.00 a 22.00 hores, així com els caps de setmana, de 17.00 a 21.00 hores.

És observable, per tant, que l'horari actual dona servei a diari i cobreix diverses franges per poder abastar les necessitats del barri i de les seves persones usuàries.

A més, l'horari d'aquest centre cívic és igual o molt similar al que ofereixen la resta dels 52 centres cívics de què disposa la ciutat de Barcelona. En aquest sentit, doncs, **no s'observa cap dèficit ni funcionament anòmal.**

No obstant això, **donat el retard amb el qual s'ha fet entrega de la informació sol·licitada per part de la Sindicatura, i atès que al web del centre cívic hi figura l'horari actual com a "nou horari", presumim que aquest pot haver estat modificat després que el ciutadà presentés la queixa a aquesta institució.**

3. Activitats programades

El compromís municipal per la cultura (en sentit ampli) i que aquesta arribi als barris es recull a la Carta municipal de Barcelona. Així, l'article 113 estableix que l'Ajuntament

de Barcelona 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 barris.

Segons es detalla en l'informe municipal, el nombre d'activitats que s'hi duen a terme és molt ampli. A més, es pot apreciar que la programació es fa des d'una mirada interseccional per tal de poder oferir servei a tota la població, tenint en compte grups d'edat, interessos, adaptació al calendari, suport a entitats i grups del barri, difusió i promoció cultural, etcètera.

L'octubre del 2019 l'Ajuntament de Barcelona va aprovar la mesura de govern "Pla de centres cívics de Barcelona 2019-2023" en què recollia que els centres cívics esdevenen un reflex del teixit social de l'entorn, així com que són centres de cultura de proximitat que poden contribuir a processos de cohesió social.

En la mesura de govern s'hi estableixen noves línies estratègiques, com la perspectiva de gènere, la cultura i l'educació en els equipaments de proximitat, i la gestió i la dinamització comunitària. En aquesta línia, també es refereix a la relació amb l'entorn i al diàleg amb el territori.

El Pla de drets culturals de Barcelona aprofundia en aquests aspectes a través d'eixos de treball que, entre altres, poden ser l'impuls dels projectes culturals de cada centre cívic, l'adaptació a les necessitats i les realitats de l'entorn o l'accessibilitat de la cultura als nous públics.

Per tant, des de la Sindicatura, considerem **que la relació d'activitats i serveis que ofereix el Centre Cívic El Coll - La Bruguera s'ajusta al que preveuen les directrius municipals per a aquests serveis.**

4. Informació

El ciutadà, en la seva queixa, es referia al fet que el districte no li donava explicacions sobre els horaris i serveis del Centre Cívic El Coll - La Bruguera.

Cal tenir en compte que, segons estableix l'article 6 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", l'Ajuntament ha de facilitar la informació de la seva activitat i totes les persones tenen dret a ésser informades sobre les normes, l'organització, els serveis, els procediments i l'activitat municipal.

L'informe municipal dona compte dels canals i els mitjans utilitzats per fer divulgació de la seva activitat. Es constata que són adients per arribar a la població tant digitalitzada com afectada per la bretxa digital i que donen compliment, a bastament, al que determina l'article anterior.

L'informe també ofereix la possibilitat que el ciutadà es pugui posar en contacte amb el Centre Cívic El Coll - La Bruguera per facilitar-li la informació necessària. En aquest punt, la Sindicatura considera que, atès el malestar expressat pel ciutadà, **és necessari que aquest equipament pugui intervenir de forma proactiva i tingui la**

iniciativa de contactar amb el promotor de la queixa per tal d'aclarir els aspectes que calgui.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **no s'observa cap irregularitat en els aspectes analitzats pel que fa al funcionament del Centre Cívic El Coll - Bruguera.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar al Centre Cívic El Coll - La Bruguera** que contacti amb el ciutadà per informar-lo de les activitats de l'equipament i aclarir els aspectes que calgui.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.