

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA (CIVISME I CONVIVÈNCIA)

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 7 de juny de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca d'actuació municipal davant la situació que es genera al portal de la seva finca.

Hi exposava el següent:

- Vivia a la plaça de Vicenç Martorell, on es trobava amb persones que hi pernoctaven amb matalassos i que no tenien altres opcions per dormir. Afegia que també passaven bona part del dia al mateix indret, on feien les seves necessitats fisiològiques, consumien haixix i insultaven les persones que entraven a l'edifici.
- Explicava que la situació descrita tenia afectacions tant en la salubritat de l'espai com en la sensació de seguretat del veïnat i de les persones que gaudien de la plaça. En el seu cas, li preocupava especialment la situació, atès que és mare de dues noies de 17 i 19 anys.
- La ciutadana referia haver presentat una queixa telefònica en què exposava la situació i sol·licitava la intervenció municipal. També diu que el veïnat havia trucat repetidament a la Guardia Urbana de Barcelona (GUB) i s'havien presentat denúncies.
- Manifestava que feia poc temps que vivia en aquella plaça i que el veïnat l'havia informat que aquesta situació persistia des feia anys i que només s'havia aconseguit que els matins hi anés la GUB per fer-los fora de l'espai i facilitar la tasca del personal de neteja.
- Considerava que un lloc tant freqüentat per turisme de procedències diferents hauria d'estar més preservat de determinats usos, per la imatge de la ciutat.

#### 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 Ciutat Vella** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 10 de juny 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 29 de novembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

L'escrit exposa el següent:

- La fitxa IRIS va ser resposta per l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) en data 11 de juliol de 2022, mitjançant l'opció de canal telefònic escollida per la ciutadana, i se li va informar que professionals del Servei d'Atenció Social al Sensellarisme havien rebut els seus comentaris sobre la situació per fer el seguiment de l'espai indicat.
- El Districte de Ciutat Vella és coneixedor d'aquest problema en el qual es prioritza la vessant social i integradora i que s'aborda de manera transversal i coordinada pels serveis de neteja, la GUB, l'equip del Servei d'Atenció Social al Sensellarisme (SASSEP) de la ciutat i l'equip del Servei d'Intervenció Social per a la Convivència (SISCO) del districte.
- La plaça de Vicenç Martorell, per les seves característiques arquitectòniques de zona porxada, facilita la presència i l'estada de persones sense sostre, motiu pel qual es fa un èmfasi especial en les prospeccions i les actuacions dels equips que hi actuen. Dintre del grup es troben amb perfils diversos.
- Malgrat els esforços dels serveis en les intervencions que es fan en aquest espai, no sempre s'aconsegueixen els resultats desitjats, donat que la majoria de persones ja coneixen la xarxa de recursos per a persones sense llar o bé no hi mostren interès quan se'ls ofereixen.
- Respecte a les actuacions del dispositiu conjunt de la GUB i els serveis de neteja, es fa una intervenció diària a les 7.30 hores que deixa lliure i endreçat l'espai perquè no s'entorpeixi l'activitat diària de veïnat i comerciants.
- Complementàriament a la presència dels serveis d'intervenció social prioritària, el seguiment de la situació es coordina amb el personal tècnic de referència del barri, a través del qual es manté una relació continuada amb el veïnat de la plaça.

## CONSIDERACIONS

### 1. Retard en la resposta municipal

**L'Ajuntament ha trigat més de cinc 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 Ciutat Vella l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

### 2. L'actuació municipal davant la situació exposada per la ciutadana

La promotora de la queixa exposava el seu malestar per la presència habitual de persones que pernoctaven i també passaven bona part del dia als porxos de la plaça de Vicenç Martorell. Aquestes persones tenien comportaments que podien repercutir en la salubritat de l'espai i en la sensació de seguretat i, per tant, causaven un impacte important en el veïnat i en altres persones que feien us d'aquell espai.

La ciutadana s'havia dirigit a l'Ajuntament sol·licitant una actuació sobre aquesta qüestió. També el veïnat l'havia informada que es trucava sovint a la GUB i que s'hi havien presentat denúncies.

Cal tenir present que l'article 6.4 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona estableix que tothom té l'obligació d'utilitzar correctament els espais públics de la ciutat, d'acord amb la seva pròpia naturalesa, destinació i finalitat, i de respectar, en tot cas, el dret que també tenen les altres persones d'usar-los i de gaudir-ne.

La informació facilitada pel Districte exposa que la queixa presentada per la ciutadana va ser atesa, tant en el sentit que es va traspasar la informació a l'equip indicat per fer-hi la intervenció com pel fet que això li va ser comunicat a la interessada. També posa de manifest que la situació és coneguda pels serveis municipals. De fet, no podia ser d'una altra forma, atès que la plaça es troba just davant de la seu del Districte de Ciutat Vella. A més, quan el Districte va actualitzar el Pla de veïnatge a mitjan 2021, s'hi va incloure la plaça de Vicenç Martorell com a zona prioritària, entre altres.

Recordem que aquest pla tenia com alguns dels seus objectius els de millorar la proactivitat dels serveis públics, garantir l'ús universal de l'espai públic i millorar-ne la qualitat, i millorar també l'atenció a les persones vulnerabilitzades.

El resultat de tot plegat és **una actuació intensa a l'espai per part de diversos operadors, entre els quals hi ha la GUB, el servei de neteja, el personal tècnic de referència de barri, el SASSEP i el SISCO.**

### **3. La permanència de situacions similars en determinats espais de la ciutat**

Tot i l'actuació de tots els equips esmentats, la situació persisteix, tal com exposa la ciutadana en la seva queixa i tal com saben tant la Sindicatura com el Districte mateix.

L'article 12.1 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" estableix que totes les persones tenen el dret i el deure de mantenir una convivència pacífica i de respectar el drets i les llibertats de les altres persones. Així mateix, en el punt 2 determina que l'Ajuntament ha de promoure accions cíviques que constitueixin un exemple de convivència i ha de perseguir les actuacions de qui pertorbi indegudament la vida ciutadana.

En aquesta línia, el consistori ha disposat l'actuació de diversos serveis municipals, com es deia anteriorment, que han actuat de forma intensiva a través de diverses estratègies.

El servei que rep les queixes veïnals principalment és la **Guardia Urbana**, que actua d'ofici tots els matins i a partir de requeriments del veïnat. Malgrat tot, no es pot pretendre resoldre una situació com l'exposada únicament a partir d'actuacions en matèria de seguretat, atès que és fruit d'una realitat més complexa.

Així s'actua des d'una doble vessant, a escala més individual, amb una intervenció social amb les persones que es troben al lloc, i a escala més global, intentant reduir l'impacte en l'espai amb altres mesures, com la de la neteja, per exemple.

El **SASSEP** és un servei adreçat a millorar les condicions de vida de les persones sense llar i disposa d'equips que contacten i intenten motivar les persones sense llar perquè acceptin ser ateses en recursos específics i amb la finalitat que es pugui establir un pla individualitzat d'inserció. Per tant, actuen d'acord amb el que preveu la Llei 12/2007 de serveis socials. La tasca que es duu a terme es troba amb algunes limitacions en la seva actuació, com ara la **voluntarietat a l'hora d'acceptar els recursos que s'ofereixen**. També cal tenir en compte que **els tempos dels seus processos de treball poden ser llargs** i que, en ocasions, als espais on han estat treballant hi arriben noves persones i el procés ha de tornar a començar.

Aquestes actuacions assoleixen els objectius en situacions particulars. En altres, però, les persones continuen utilitzant aquell espai.

L'espai públic no és una realitat estancada sinó que és canviant i, per tant, alguns llocs que, per la seva ubicació o característiques, generen determinades dinàmiques requereixen una intervenció continuada i sostinguda en el temps, com es constata que passa en aquest punt.

### **4. Coordinació dels serveis municipals**

Davant situacions amb una complexitat i una intensitat d'abordatge com les que es produeixen en aquest espai, **aconseguir compatibilitzar les tasques de control i manteniment amb les d'atenció i suport requereix un treball coordinat de tots els serveis municipals que actuen en aquell espai públic.**

La Carta municipal, en l'article 8, es refereix a la coordinació com un dels criteris essencials en l'organització de l'Ajuntament.

En aquest sentit, l'informe municipal confirma l'existència d'una intervenció coordinada. També es té coneixement, des de la Sindicatura, de l'existència de diverses taules als districtes que tenen aquesta finalitat i en les quals es reuneixen els serveis per fer el seguiment i la valoració i per introduir les modificacions oportunes que escaigui.

Tot i unes actuacions integrals i coordinades, és possible que no siguin observables canvis en les dinàmiques.

#### **4. Informació al veïnat afectat**

Situacions com la descrita, malgrat que es pugui estar actuant des de diversos serveis, poden generar molta alarma entre el veïnat i una sensació d'inseguretat. Per aquest motiu, com s'assenyalava, **és de summa importància mantenir el seguiment de la situació.**

Però això no és suficient quan es constata que habitualment el veïnat no és coneixedor de tota la tasca que es fa per part de l'Ajuntament. En aquest sentit, les respostes que reben a les seves queixes sovint aporten informació general i molt estandarditzada.

Malgrat que l'informe municipal diu que es manté una relació continuada amb el veïnat de la plaça, la queixa present posa de manifest que o bé no és suficient o bé no arriba a tots els veïns i veïnes.

Per tant, és important i necessari promoure i vehicular formes de comunicació amb el veïnat per tal de garantir que estigui informat de les actuacions municipals, especialment quan els resultats poden ser difícilment observables.

Així mateix, el Districte ha de poder exercir l'escolta i conèixer de primera mà les impressions i les informacions que poden aportar les persones que tenen una visió continuada del que passa en aquell espai.

#### **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, **l'actuació del Districte de Ciutat Vella ha de millorar en eficàcia.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar al Districte de Ciutat Vella** que sigui més proactiu a l'hora de mantenir informada la ciutadania de la tasca que fan els serveis municipals, especialment els veïns i les veïnes que formulen queixes o trucades per exposar situacions com la descrita.

- **Recordar al Districte de Ciutat Vella** que ha de mantenir l'actuació i el seguiment de l'espai de forma intensa i coordinada.

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.