

The image features a blue-tinted photograph of a cobblestone street. In the foreground, the silhouettes of several people are walking away from the camera. A large, thin white arc curves across the upper portion of the image. In the bottom right corner, two overlapping white circles are visible. The text is centered in the middle of the image.

SINDICATURA DE GREUGES
DE BARCELONA

Informe 2006

SINDICATURA DE GREUGES
DE BARCELONA

Informe 2006

SINDICATURA DE GREUGES
DE BARCELONA

La Sindicatura de Greuges de Barcelona
es troba a la ronda de Sant Pau, 43-45,
08015 Barcelona.
Telèfon 93 413 29 00.
Fax 93 413 29 10
www.sindicadegreugesbcn.es
sindicadegreuges@bcn.cat

Edició i impressió: Ajuntament de Barcelona
Departament d'Imatge i Producció Editorial

© de l'edició: Ajuntament de Barcelona

ISBN: 978-84-9850-031-8
DL: B-30.112-2007

PRESENTACIÓ	5
1. INTRODUCCIÓ	
1.1. La institució de la Sindicatura de Greuges i el dret	9
1.2. El contingut de l'Informe	9
1.3. El procediment de tramitació dels diferents tipus de queixes	11
1.4. L'activitat de la Sindicatura durant l'any 2006.....	16
2 ELS DRETS DELS CIUTADANS I LES SEVES QUEIXES VERS L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL	21
2.1. Ordenació del territori	
2.1.1. Habitatge	24
2.1.2. Urbanisme.....	30
2.1.3 Medi ambient	36
2.2. Via pública	
2.2.1. Accessibilitat	46
2.2.2. Circulació i transports	48
2.2.3. Seguretat ciutadana	54
2.2.4. Manteniment i ús de l'espai públic	56
2.3. Administració general	
2.3.1. Comunicació entre l'Administració i els ciutadans	60
2.3.2. Procediments administratius.....	66
2.3.3. Activitat econòmica, llicències i tributs.....	72
2.3.4. Funció pública i relacions de treball	76
2.4. Serveis a les persones	
2.4.1. Immigració.....	80
2.4.2. Salut i sanitat	83
2.4.3. Gent gran	87
2.4.4. Persones en risc d'exclusió	90
2.4.5. Infància	93
2.5. Informes monogràfics	
2.5.1. Ciutat i immigració. Propostes per a la bona convivència.....	97
2.5.2. Informe sobre els drets de la infància en risc a Barcelona i propostes per garantir-los	102
3. REFLEXIONS FINALS	111
ANNEX	
Relació d'expedients amb síntesi de les decisions adoptades. Estadística	123

PRESENTACIÓ

Aquest Informe compleix en primer lloc un mandat i un deute amb la ciutat: l'obligació de presentar cada any un informe al Plenari Municipal en què es detalla l'activitat realitzada per la Síndica de Greuges de Barcelona. Ho faig amb la mateixa inquietud que l'any passat. D'una banda, amb la voluntat d'intentar que tots els ciutadans puguin conèixer el treball que s'ha fet durant el 2006. I, d'altra banda, amb el desig que aquest document sigui útil per a millorar el servei que l'Ajuntament ofereix als ciutadans, com també posar les propostes i recomanacions que conté a la consideració de tots els Grups municipals.

La funció principal de la Síndica de Greuges és vetllar pels drets i llibertats dels ciutadans. Aquest ha estat l'objectiu del treball realitzat durant els dos anys de funcionament. Per això, una de les meves preocupacions principals ha estat resoldre el sentiment de greuge que tenia cada ciutadà que ha formulat una queixa sobre una actuació municipal o sobre els serveis que depenen del Consistori. Evidentment, això no ha de voler dir donar sempre la raó al ciutadà, però sí estudiar i valorar suficientment la seva queixa i donar-li una resposta que exposi clarament si els seus drets han estat respectats. Aquesta resposta demana també que es facin les propostes, les recomanacions o els suggeriments que poden reparar el greuge i, sobretot, evitar-ne de nous.

A més d'aquest servei concret a cada ciutadà que s'ha adreçat a la síndica, aquest Informe permet oferir una visió més global d'alguns dels assumptes que preocupen les persones que viuen o treballen a Barcelona. No és un informe exhaustiu o un examen a l'acció municipal, però sí que permet assenyalar alguns problemes que la ciutat no té resolts o per al quals encara no s'han trobat respostes adequades.

Alhora, la visió global que ofereix l'Informe també permet donar a cada greuge la seva justa mesura. Per a cada ciutadà la seva preocupació és la més important i no es pot menystenir. Però perquè una ciutat sigui viable cal saber veure també quins són els problemes més urgents per la seva gravetat o pels col·lectius que en resulten afectats, especialment quan es tracta de persones que tenen menys recursos per a fer valer els seus drets.

Un any més vull agrair especialment el treball de l'adjunt a la síndica i de l'equip d'assessors i col·laboradors, tant tècnics com administratius. Són imprescindibles per a atendre les peticions d'intervenció de les més de 2.400 persones que aquest any s'han adreçat a la síndica i per donar-los una resposta escaient i qualificada.

Espero que el treball que trobaran recollit en aquest Informe i les seves propostes siguin un veritable instrument per a ajudar a assegurar el gaudiment dels nostres drets. I, alhora, que impulsi tothom a assumir els nostres deures i responsabilitats i a col·laborar en l'obra col·lectiva que és la construcció de la ciutat.

1. INTRODUCCIÓ

- 1.1. La institució de la Sindicatura de Greuges i el dret
- 1.2. El contingut de l'Informe
- 1.3. El procediment de tramitació dels diferents tipus de queixes rebudes
- 1.4. L'activitat de la Sindicatura durant l'any 2006

1.1. LA INSTITUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES I EL DRET

La Sindicatura de Greuges de Barcelona és la funció unipersonal i independent personalitzada en la figura de la síndica, encarregada de la supervisió de l'Administració municipal per a la garantia dels drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans.

La seva raó de ser és definida per Llei del Parlament de Catalunya (Llei municipal i de règim local de Catalunya, art. 48 del text vigent):

“La funció del síndic o síndica municipal de greuges és defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns del municipi, per a la qual cosa pot supervisar les activitats de l'Administració municipal. El síndic o síndica municipal de greuges exerceix la seva funció amb independència i objectivitat.”

La missió de la síndica es desenvolupa en dues línies d'actuació:

- la defensa del dret del ciutadà davant un presumpte greuge, i
- la prevenció general de les garanties dels drets fonamentals de tothom davant projectes o omissions de l'Ajuntament.

L'obligació de defensa del ciutadà que se sent agreujat té rang de Llei, i, per tant, és el mandat prioritari. Però allò que s'encarrega a la síndica no és només una funció supervisora de les resolucions administratives dictades pels òrgans municipals. La missió de la síndica és també preventiva, segons diu el reglament de la institució en línia amb el que preveu la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat; preventiva perquè els ciutadans de Barcelona tinguin una institució vetlladora i garant dels seus drets i llibertats.

L'altre component de la missió de la Sindicatura —el de la prevenció general— permet que la síndica pugui advertir dels riscos a què es pot sotmetre els ciutadans amb una acció municipal programàtica o normativa, o dels riscos d'exclusió que pengen sobre alguns col·lectius silenciosos.

Per a poder desenvolupar aquesta missió, la competència d'aquesta institució abasta tots els òrgans de dependència municipal i totes les persones que visquin, treballin o transitin per Barcelona.

1.2. EL CONTINGUT DE L'INFORME

L'Informe d'aquest segon any de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona resumeix l'actuació de la síndica tant en supervisió de serveis i funcions municipals relacionats amb les queixes presentades pels ciutadans, com pel que fa a l'activitat complementària d'iniciativa pròpia realitzada durant el 2006.

En aquest primer capítol, després d'haver-nos referit breument a la base jurídica de la institució, s'explica el circuit i el procediment que segueix l'oficina de la síndica per a la resolució de les queixes que presenten els ciutadans. Tanca aquest capítol la relació d'activitats de la síndica durant l'any 2006, que recull part de les actuacions institucionals, conferències, reunions i visites per a fer-se present als districtes de la ciutat, i poder recollir així les inquietuds dels ciutadans.

El segon capítol, part central de l'Informe, recull les queixes que els ciutadans de Barcelona han fet arribar a la síndica i les recomanacions que es desprenen de cada assumpte tractat.

Aquest any, la síndica ha rebut 1.114 queixes.

La presentació de la informació sobre les queixes rebudes es fa per temes. Cada tema està encapçalat per la descripció dels drets del ciutadà i les competències municipals que té l'Ajuntament en la matèria tractada. Les resolucions de la síndica es basen en aquests principis, drets i marc legal que emparen el ciutadà. Després es fa l'anàlisi del contingut general de les queixes de cada matèria, i es fa una valoració de les més significatives. En cada tema també es descriuen breument algunes queixes que són significatives per la seva singularitat, o perquè mostren un tipus de queixa habitual en aquell àmbit.

Les recomanacions que hi ha al final de cada apartat responen als denominadors comuns que s'han trobat en les queixes dels ciutadans, que són emparables per la llei i el dret i que poden convenir al bé comú. Per això, després de fer l'anàlisi de les queixes corresponents, el present Informe inclou en cada grup de temes del capítol 2 un seguit de recomanacions que es consideren generalitzables, i es demana al Consell Municipal que les prengui en consideració, ja que responen al sentiment ciutadà detectat i tenen cabuda en l'acció de govern municipal.

L'anàlisi de les queixes no esgota el treball realitzat des de la Sindicatura i, per això, es fa esment de diferents assumptes que es consideren importants i que són objecte d'actuacions d'ofici.

En un tercer capítol, s'hi exposen les conclusions i la percepció de la Sindicatura de Greuges sobre els drets humans a la ciutat l'any 2006, i les línies de treball per al 2007.

Finalment, l'annex recull una anàlisi estadística global que il·lustra diferents característiques de les queixes rebudes i la relació d'expedients amb una síntesi de totes les queixes tramitades i decisions adoptades durant el 2006. Aquest annex el trobareu en un CD adjunt que conté, a més, el text dels informes monogràfics que s'han presentat durant l'any 2006.

1.3. EL PROCEDIMENT DE TRAMITACIÓ DELS DIFERENTS TIPUS DE QUEIXES

L'activitat municipal afecta de manera molt propera la vida dels ciutadans. Per això, les matèries en les quals és competent la síndica són gairebé totes les que afecten la vida en societat.

La Sindicatura, tot i la independència de la institució, forma part de l'organització politicoadministrativa de la ciutat i, per tant, les seves intervencions supervisoras han de seguir un procediment formal i les seves decisions s'han d'ajustar als principis constitucionals garantistes per a tothom. La tramitació i investigació de les queixes s'efectua seguint les normes establertes en el reglament de la Sindicatura de 21 de març de 2003 i la norma complementària aprovada el 19 de gener de 2005.

De conformitat amb aquestes normes, pot adreçar-se al Síndic o Síndica de Greuges qualsevol persona física o jurídica, sense cap mena de restricció, que acrediti un interès legítim en relació amb l'objecte de la queixa. Únicament queden fora d'admissió les queixes anònimes i aquelles en què s'adverteixi mala fe, falta de fonament, inexistència de pretensió, o aquelles la tramitació de les quals pugui comportar un perjudici al legítim interès de terceres persones.

TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES

Com ja s'ha dit, la síndica pot iniciar la intervenció de supervisió a partir de les queixes rebudes; però també d'ofici quan detecta la conveniència d'una actuació, sense que cap persona o col·lectiu n'hagi presentat queixa. En aquests casos, no hi ha agent denunciant però el procediment de supervisió és el mateix en tots els casos.

Els ciutadans expressen les queixes per les diferents vies que hi ha establertes: presencialment (mitjançant l'entrevista mantinguda a l'oficina), per telèfon o per escrit, el qual es pot presentar a qualsevol dels punts de registre d'entrada de documents habilitats per l'Ajuntament, i que inclou el de la mateixa oficina de la síndica. Les queixes també es poden trametre per correu ordinari, per fax o per correu electrònic. En tot cas, per poder admetre la queixa a tràmit és necessari que es formalitzi; és a dir, cal que la persona interessada, a títol individual o en representació d'un col·lectiu, transcriu el greuge en un document signat on constin les dades personals d'identificació. Les dades són degudament protegides.

Tal com s'estableix en el reglament de la institució, la Síndica de Greuges ha de comunicar a l'Alcaldia totes les queixes rebudes i admeses. Per tant, la relació de queixes es tramet mensualment a l'Alcaldia. Per endegar les investigacions, setmanalment es tramet la relació de les queixes sobre les quals es demana informe o documentació als serveis municipals.

Quan el ciutadà es posa en contacte amb aquesta oficina, no s'està adreçant a un servei d'informació i de consulta sinó que manifesta un greuge, sobre el qual espera rebre una solució. Tot i així, quan l'oficina rep una queixa, l'equip de la síndica comprova si

hi ha indicis de vulneració dels principis i drets constitucionals i valora també si es compleixen els elements reglamentaris establerts per a iniciar la investigació del problema.

En el tractament de les queixes es diferencien tres tipus d'intervenció per portar-les a terme:

1) Assessorament

En els casos tipificats com a assessoraments, la tasca s'hi concreta en l'orientació del ciutadà sobre les gestions que pot fer o a informar-lo del servei que ha d'atendre l'assumpte, ja sigui municipal o d'una altra Administració. Cal tenir present que la Sindicatura actua en els casos en què la persona ja ha sol·licitat anteriorment la solució del greuge a l'Ajuntament a través dels instruments establerts (recurs, petició, instància, queixes i suggeriments, etc.), n'ha obtingut resposta, però considera que no respecta els seus drets.

De vegades, l'assessorament consisteix a explicar, clarament i de manera entenedora, que la intervenció de l'Ajuntament ha estat correcta i que, per tant, no és adequat formalitzar la queixa d'un assumpte que no serà admès perquè des de l'inici ja es constata que l'acció municipal ha estat l'adequada.

Però en tots els casos, les queixes que presenten els ciutadans són escoltades i ateses i l'oficina procura d'oferir la informació rigorosa i les explicacions objectives sobre l'assumpte de què es tracti.

L'assessorament no sempre és immediat. Sovint, l'equip de l'oficina ha d'establir contactes amb els diferents serveis municipals o altres administracions per poder orientar correctament el ciutadà. La síndica ha constatat que, en general, els serveis municipals són força receptius a les qüestions plantejades. Gràcies a aquesta col·laboració i a la constant actualització, recerca d'informació i formació del personal, l'orientació resulta eficaç per als ciutadans. En molts casos, disposar de la informació concreta necessària permet satisfer la demanda del ciutadà i resoldre el suposat greuge.

D'altra banda, encara que les queixes es resolguin amb un assessorament, quan es detecten repetides consultes sobre un mateix assumpte o servei municipal es planteja una possible intervenció de la síndica que ajudi a resoldre el problema.

Els assessoraments realitzats al llarg de l'any queden recollits i comptabilitzats en el registre informàtic, però no generen l'obertura d'un expedient formal i, per tant, no es resolen amb la decisió formal de la síndica respecte al problema plantejat ni es trameta una carta de resposta al ciutadà. Durant l'any 2006, de les 1.114 queixes rebudes, 438 s'han resolt per mitjà d'assessorament a la persona afectada.

2) Resolució directa

La resolució directa és una altra forma de resposta a les queixes per part de la síndica. A diferència dels assessoraments, aquest tipus de terminació s'aplica en els casos en què la queixa ja ha estat formalitzada i l'assumpte està prou documentat per comprendre la situació i poder prendre la decisió corresponent sense demanar informació addicional a l'Alcaldia. També es tramiten per aquesta via aquells casos que no són de dret estricte, i en els quals el problema del ciutadà requereix d'una intervenció prèvia i directa amb el servei competent per a aclarir la situació i per a facilitar una conciliació o acord que solucioni de manera ràpida i satisfactòria els problemes.

En alguns casos, el suposat greuge el motiva la disconformitat respecte a la resposta obtinguda o el desconeixement de la normativa que afecta la denegació de la demanda concreta del ciutadà. També és habitual la manca de comprensió del contingut de la resposta de l'Administració, que no sempre és prou entenedor. Algunes queixes es resolen directament per la resposta que l'òrgan municipal corresponent havia facilitat a petició del ciutadà, i llavors ja es pot acreditar la correcta actuació municipal.

Altres vegades, la supervisió es realitza mitjançant consultes prèvies amb el servei afectat, telefònicament, per correu electrònic o de manera presencial, per a escatir si l'actuació del servei municipal corresponent és adequada respecte a la qüestió plantejada. Amb aquesta forma d'intervenció es tracta d'estalviar temps i tràmits per a obtenir una solució ràpida i satisfactòria sense haver de fer una innecessària petició escrita de documentació a l'Ajuntament.

La tramitació conclou amb un document de decisió, i al ciutadà se li respon per escrit, tal com estableixen les normes que regulen el funcionament de l'oficina, se l'orienta i se li donen les explicacions escaients. Les resolucions directes queden incorporades a l'expedient i se'n publica una síntesi en l'informe anual de la Sindicatura.

3) Resolució per via d'informe

Quan la Sindicatura valora la necessitat de contrastar la queixa del ciutadà amb la informació que pugui aportar l'Ajuntament sobre la seva intervenció, inicia la investigació amb una sol·licitud d'informe. D'acord amb el procediment establert, un cop admesa una queixa, la síndica pren les mesures d'investigació que considera oportunes amb vista a aclarir-la. El reglament preveu que en cas que se sol·liciti informe o còpia de l'expedient als departaments, organismes o dependències administratives, s'haurà d'emetre en un termini de quinze dies des de la recepció de la sol·licitud.

Considerem suficient el termini de quinze dies des de la recepció de la sol·licitud perquè l'òrgan supervisat lliuri l'informe o la còpia de l'expedient, perquè, en general, no es tracta d'elaborar un estudi sobre una situació desconeguda, sinó de trametre la informació de què ja disposa, de comunicar a la síndica allò que ja coneix.

No obstant això, cal posar de manifest que el termini s'incompleix habitualment, i que la resposta sol trigar entre dos i quatre mesos. En aquests casos, la funció de

la síndica queda obstaculitzada per l'actitud dilatòria i injustificada de l'òrgan supervisat. Davant aquestes obstruccions, la síndica d'ara endavant, i a partir d'un requeriment insatisfet, farà saber a l'Alcaldia aquesta situació i demanarà les responsabilitats consegüents, i si l'expedient disposa de suficient informació per resoldre's prendrà la decisió corresponent sense continuar esperant les al·legacions de l'òrgan supervisat. D'aquestes obstruccions, tal com diu el reglament, se'n donarà compte al Consell en l'informe anual.

Això ha de ser així perquè, de les entrevistes fetes amb els ciutadans i d'algunes de les cartes rebudes, es pot afirmar que el ciutadà agraeix rebre una resposta ràpida de l'Administració, tot i que no sempre sigui favorable a les seves reclamacions, i no un nou silenci administratiu. El sol fet d'obtenir una resposta raonada a la petició és valorat com una mostra de tracte digne i pròxim i corregeix el sentiment de greuge que va motivar la queixa. Si la resposta triga massa, la intervenció de la síndica es dilueix i moltes vegades el pronunciament pot perdre la raó de ser. Per això, per a millorar el servei i l'atenció de la síndica en la defensa dels drets dels ciutadans i de les llibertats públiques es fa imprescindible la col·laboració dels òrgans municipals. Les normes complementàries de funcionament de la síndica, abans referides, expressen que l'Alcaldia canalitzarà les peticions de la síndica i donarà les instruccions escaients a l'organització per tal que li siguin lliurades les dades, els expedients i, en general, la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions.

Rebuda la informació o la documentació sol·licitada, se n'estudia el contingut, es valora el suposat greuge exposat pel ciutadà, es contrasta si l'actuació municipal s'ha fet d'acord amb la normativa i els preceptes legals i, finalment, la síndica adopta una decisió. De vegades, a més, per poder prendre la decisió, es fan les comprovacions presencials i les intervencions que convinguin, es mantenen entrevistes amb els responsables municipals, se sol·liciten informes tècnics o jurídics que ajudin a aclarir el cas i es fan consultes a especialistes –tant interns com externs– que puguin ajudar a entendre millor el problema. Aquesta dedicació intensiva també es modula segons l'abast i la gravetat del greuge exposat, tot i que sempre es parteix de la necessitat de donar la resposta correcta i completa a la petició del ciutadà.

El document de decisió exposa de manera sintètica la descripció de la queixa, la resposta obtinguda del servei municipal que correspongui, la normativa que afecta l'assumpte i finalment l'estimació total o parcial de la queixa o la seva desestimació.

La decisió pot comportar, a més d'aquesta declaració, la formulació de suggeriments, recomanacions o advertiments als òrgans investigats.

La decisió adoptada s'escriu, es raona i es comunica a l'Alcaldia i a l'òrgan afectat, i s'informa l'interessat del contingut d'aquesta decisió. La decisió no serà objecte de recurs de cap tipus, perquè la intervenció de la síndica no és un procediment administratiu ordinari, sinó un procediment vinculat al dret fonamental de petició. A més, la intervenció de la síndica no afecta el còmput dels terminis previstos per a l'exercici d'accions en via administrativa o judicial, les quals poden discórrer paral·lelament. De manera excepcional, quan un assumpte està judicialitzat i només pendent del dictat de sentència, la síndica suspèn la seva intervenció paral·lela.

EFFECTES DE LES DECISIONS DE LA SÍNDICA

La Síndica de Greuges és comissionada pel Consell Municipal per a la supervisió de l'Administració municipal pel que fa a l'atenció de les queixes dels ciutadans. Després d'aquesta supervisió, un cop l'any ha de donar compte dels resultats al mateix Consell. Però donar compte no és només relatar el resultat de les indagacions efectuades per a conèixer les posicions divergents, ja que poca cosa es construeix coneixent els problemes sense aportar solucions, sinó que el que és convenient és exposar solucions quan s'han esbrinat les causes dels problemes i quan la mateixa investigació permet presentar un escenari millor, un escenari de síntesi que pugui satisfer els objectius de l'interès públic tenint en compte les aspiracions dels particulars quan són compatibles.

La decisió de la síndica no pot modificar resolucions administratives amb les seves decisions. És lògic i necessari que sigui així per seguretat jurídica i perquè això no és funció seva, sinó dels mecanismes juridicoadministratius de l'Estat de dret. Però la intervenció de la síndica ha de poder tenir uns efectes pràctics per al ciutadà. Per això el reglament de la Sindicatura preveu l'emissió de recomanacions, advertiments i suggeriments. Aquests pronunciaments es desprenen de la valoració en termes de dret i d'equitat de les circumstàncies concurrents en l'expedient concret considerat, i poden tenir per objecte demanar la revisió d'un expedient o fer constar un fet. Així:

Un advertiment a un servei municipal és una crida d'atenció quan s'ha constatat un perjudici material o moral a un ciutadà que, en opinió de la síndica, mereix una reparació; quan es pronuncia una recomanació específica és perquè s'ha trobat que és convenient esmenar una manera de procedir en el sentit que s'indiqui per a evitar nous greuges o augmentar l'eficàcia o la qualitat dels serveis; en canvi, si el pronunciament és de suggeriment, això significa l'aportació d'una proposta de millora o de solució alternativa que es trasllada al responsable dels serveis perquè la valori, ja que el fet que una situació sigui legal no vol dir que no es pugui millorar el context que la genera. Es tracta, en definitiva, d'aconsejar allò que es creu que és bo, millor, útil i oportú.

Els advertiments, les recomanacions i els suggeriments que emet la síndica en les seves decisions constitueixen la veritable raó de ser de la institució, ja que són l'eina per procurar esmenar les situacions insatisfactòries descobertes amb la investigació.

1.4. L'ACTIVITAT DE LA SINDICATURA DURANT L'ANY 2006

La tasca principal de l'activitat de la Síndica de Greuges de Barcelona es concentra en la resolució de les queixes presentades pels ciutadans. Al costat d'aquesta tasca, hi ha una actuació transversal i de presència institucional de la síndica que es resumeix en aquest apartat.

DIFUSIÓ I PRESENCIA PÚBLICA

Durant l'any 2006 la Síndica de Greuges va presentar la institució als districtes de Barcelona per mitjà d'un cicle de col·loquis. L'objectiu de les sessions era donar a conèixer la Sindicatura de Greuges com a institució al servei dels ciutadans.

Aquestes reunions-col·loqui es van fer en centres cívics, un de cada districte de la ciutat: el centre cívic Guinardó d'Horta-Guinardó, Pati Llimona de Ciutat Vella, Sant Andreu, La Sedeta de Gràcia, El Sortidor de Sants-Montjuïc, Besòs de Sant Martí, Sagrada Família de l'Eixample, Riera Blanca de les Corts, Torre Llobeta de Nou Barris i Espai Cultural Pere Pruna de Sarrià. En les sessions es van explicar les funcions de la síndica, i també com i en quins casos els ciutadans poden presentar una queixa sobre assumptes de competència municipal. El col·loqui va servir per compartir amb els assistents els assumptes que més els preocupaven de la vida de la ciutat i obrir l'estudi d'algunes queixes.

També es van mantenir reunions amb tots els regidors dels districtes per tal de fer un seguiment dels problemes que afecten els diferents barris de la ciutat.

D'altra banda, durant el 2006 es va presentar als mitjans de comunicació el document *Ciutat i immigració* i l'informe sobre *Els drets de la infància en risc a Barcelona i propostes per garantir-los*. Durant l'any 2006, la síndica també va atendre diverses entrevistes en mitjans de comunicació escrits i audiovisuals.

VISITES

Durant l'any 2006, tant la síndica com els membres del seu equip van fer visites a diferents entitats i institucions de Barcelona per tal de tenir un coneixement directe sobre els continguts de les queixes presentades pels ciutadans i dels que han estat objecte d'investigació d'ofici.

Entre d'altres, va fer les visites següents als serveis municipals d'atenció a les persones sense sostre: el centre d'acolliment nocturn de Sant Joan de Déu, el centre residencial d'estada limitada de Sant Gervasi, el centre d'atenció integral de la Zona Franca i habitatges d'inclusió. La síndica també va visitar serveis de les entitats privades Centre Obert Heura, de la fundació Arrels, i del Centre d'Acollida Assís.

També s'han fet visites al servei de menjador per a la gent gran de l'Eixample, la Resi-

dència Fort Pienc, al Centre Fòrum de l'Hospital del Mar i diferents serveis de Càrites. En l'àmbit de la immigració va visitar el Servei d'Atenció a Immigrants i Estrangers Refugiats de Barcelona (SAIER). Dels serveis municipals, també es va visitar la Sala Baluard al Districte de Ciutat Vella.

Una altra visita va ser a les instal·lacions de Barcelona Activa .

COMPAREIXENÇA AL PLENARI MUNICIPAL I PARTICIPACIÓ EN ALTRES ORGANISMES

El 24 de febrer de 2006 la Síndica de Greuges va presentar davant el Plenari del Consell Municipal el primer informe anual de la Sindicatura.

El 14 de juliol va presentar el document *Ciutat i immigració* davant la Comissió d'Immigració de l'Ajuntament de Barcelona.

D'altra banda, els membres de l'equip de la síndica també han assistit a sessions de diversos òrgans consultius i de participació de la ciutat, com el Consell de Benestar Social i el grup de treball sobre migració del Consell de Ciutat.

El síndic adjunt va participar al llarg de l'any, i per invitació del Departament de Benestar i Família de la Generalitat, en el Comitè de Persones Expertes per a la redacció del projecte de nova Llei d'infància. Les aportacions de la Sindicatura estan incorporades en el document "Més enllà de les bases per a un projecte de Llei d'infància de Catalunya", publicada al web del Departament d'Acció Social i Ciutadania.

RELACIONS AMB ALTRES SÍNDICS

La Síndica de Greuges va assistir a les trobades amb els síndics i defensors locals de Catalunya. El 29 i 30 de març va participar en les II Jornades sobre l'Autogovern, Territori, Ciutadania i Estatut, organitzades per la Universitat Rovira i Virgili. En aquesta trobada es va debatre sobre el marc competencial dels síndics de greuges, el seu significat històric i jurídic, com també la seva funció medidora davant les administracions. Les jornades van tenir lloc a Reus i a Miravet.

El 4 de juliol, la síndica va participar en la presentació pública del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD), en el marc de la trobada que es va celebrar al Centre Tecnològic GIRO de Mollet del Vallès. El FòrumSD és una associació de les sindicatures locals de Catalunya que té com a objectiu afavorir la implantació de la institució en els municipis, compartir experiències i aprofundir en la seva funció com a mecanisme de defensa i garantia dels drets de la ciutadania.

El 28 i 29 d'octubre, la síndica va assistir a les primeres jornades de formació organitzades pel FòrumSD, que es van fer a Sabadell. Els temes escollits van fer referència principalment al silenci administratiu, al *mobbing* immobiliari i a l'urbanisme.

CONVENI AMB EL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

El 19 de juliol de 2006, el Síndic de Greuges de Catalunya i la Síndica de Greuges de Barcelona van signar un conveni de col·laboració entre les dues institucions. L'objectiu d'aquest conveni és oferir una millor atenció al ciutadà en la defensa dels seus drets davant l'Administració municipal, amb independència de l'àmbit a què facin referència les queixes.

El conveni preveu que en els assumptes referits a l'Administració municipal el Síndic de Greuges de Catalunya informará els ciutadans interessats de la possibilitat de presentar la queixa davant la Síndica de Greuges de Barcelona. Per la seva part, la Síndica de Greuges de Barcelona trametrà al Síndic de Catalunya les queixes rebudes que afectin altres administracions, distintes de la municipal, si els ciutadans que presenten la queixa hi estan d'acord. D'aquesta manera, els ciutadans sempre podran ser atesos en qualsevol de les dues institucions, amb independència d'on s'hagi d'acabar tramitant i resolent la queixa.

Igualment, el conveni estableix la participació de la Síndica de Greuges de Barcelona en el Consell Social del Síndic de Greuges de Catalunya i en la capacitat d'iniciativa normativa que té el Síndic de Greuges de Catalunya.

El conveni també preveu la col·laboració en tot allò que fa referència a la formació, l'assessorament jurídic i la realització d'estudis socials, econòmics o tècnics. En aplicació d'aquest conveni de col·laboració, el 9 de novembre es va realitzar una jornada de treball conjunta. Entre altres assumptes es va tractar la intervenció dels síndics en matèria de queixes relacionades amb la convivència i la seguretat ciutadana i en procediments reglats.

INFORMES MONOGRÀFICS

Durant el 2006 es va presentar el document *Ciutat i immigració: Propostes per a la bona convivència* i l'informe sobre *Els drets de la infància en risc a Barcelona i propostes per garantir-los*. En l'apartat 2.5 es presenta un resum del seus continguts. Els dos estudis complets es poden consultar en el CD adjunt a aquest Informe, i també al web <sindicadegreugesbcn.es>.

Durant aquest any també es va redactar el projecte d'elaboració d'un estudi sobre la prevenció en l'àmbit del benestar social. Els treballs de la primera fase es realitzaran en el transcurs de l'any 2007.

2. ELS DRETS DELS CIUTADANS I LES SEVES QUEIXES VERS L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL

- 2.1. Ordenació del territori**
- 2.2. Via pública**
- 2.3. Administració general**
- 2.4. Serveis a les persones**
- 2.5. Informes monogràfics**

ELS DRETS DELS CIUTADANS I LES SEVES QUEIXES VERS L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL

La Síndica de Greuges de Barcelona té per missió defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques, especialment els que es recullen en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat. Aquesta missió defensora i supervisora de la síndica va dirigida al fet que es remogui tot obstacle que dificulti la realització dels drets dels ciutadans quan l'Administració municipal hi té competències. Aquests drets són la clau de volta dels poders públics, i els hem d'entendre com el conjunt de previsions i mandats constitucionals relatius tant als drets fonamentals estrictes, com als principis rectors de la política social i econòmica, i als principis de la bona administració.

En el present capítol classifiquem les queixes per àrees temàtiques d'actuació municipal, i s'estudia si s'han respectat els drets o s'han aplicat suficientment els principis rectors següents que emparen la ciutadania:

1r. ELS DRETS FONAMENTALS ESTRICTES

La matèria estricta “drets fonamentals i llibertats públiques”, que s'identifica amb la secció primera del capítol II del títol I de la Constitució, a la qual cal afegir els drets a la dignitat (art. 10) i a la igualtat jurídica (art. 14), és el conjunt que es pot anomenar drets fonamentals formals, que són la justificació primera de l'existència de tot poder públic i també de la missió de la Sindicatura, que ha de vetllar perquè no es produeixin situacions:

- De desigualtat entre els espanyols, que són iguals davant la llei, sense discriminació per circumstàncies personals o socials (art. 14 CE).
- De perill o lesió en la integritat física o moral (art. 15 CE), perquè, en cap cas, ningú no pugui ser sotmès a tractes inhumans o degradants, o ferit en la seva dignitat.
- D'impediments o perjudicis relacionats amb la llibertat ideològica, religiosa i de culte (art. 16 CE).
- D'atemptats a la llibertat i la seguretat física amb compulsions il·lícites (art. 17 CE).
- D'ofenses a l'honor, ja que la Constitució garanteix (art. 18 CE) el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge, a la inviolabilitat del domicili i al secret de les comunicacions.
- De dificultats a la llibertat de residència i moviment pel territori (art. 19 CE).
- D'obstruccions a la llibertat d'expressió i d'informació (art. 20 CE), de producció i creació literària, artística, científica i tècnica; o dificultats injustificades per comunicar i rebre lliurement informació veraç per qualsevol mitjà de difusió.
- D'impediments a l'exercici del dret de reunió (art. 21 CE) o manifestació.
- D'obstacles a la participació en els afers públics i l'accés a la funció pública (art. 23 CE).
- De manca de garanties en les sancions administratives (art. 25 CE).
- D'insatisfacció de drets relatius a l'educació (art. 27 CE).
- De dificultats injustificades als drets sindicals, de vaga i de negociació col·lectiva (art. 28 i 37 CE).
- De desatenció al dret de petició (art. 29 CE).

- D'oblit dels drets relatius a l'equitat pressupostària i als tributs (art. 31 CE).
- D'intromissions il·legítimes en el dret a la propietat, al seu ús social, o l'expropiació injustificada (art. 33 CE).
- De desatenció als drets laborals (art. 35 CE).
- De dificultats injustificades a la llibertat d'empresa (art. 38 CE).

Aquest primer conjunt d'obstacles potencials als drets fonamentals referits anteriorment són totalment inadmissibles en una societat democràtica. Els drets i les llibertats públiques han d'estar plenament garantits i exercits, sense que hi pugui haver excusa ni treva per al seu reconeixement i exercici.

2n. ELS DRETS SOCIALS

Hi ha un segon grup de drets constitucionals la realització dels quals requereix legislació, programació i desenvolupament des dels poders públics. El grau de realització i gaudiment d'aquests depèn del reconeixement de prioritats pressupostàries i del sentit de justícia social dels mateixos poders públics; però són igualment exigibles pel fet de ser consubstancials amb la condició humana. En aquest conjunt de drets, l'objectiu de la síndica és vetllar pel seu desenvolupament ponderat i responsable sota criteris d'aplicació dels valors constitucionals de justícia i d'igualtat.

Aquest segon conjunt es compon, evidentment, dels drets socials que sota el títol de "Principis rectoris de la política social i econòmica" figuren en el capítol de la Constitució, que porta el nom de "Dels drets i deures fonamentals". Són els drets de configuració legal i pressupostària, que requereixen concreció per llei i reglament, i assignació pressupostària per aconseguir-los. La síndica ha de vetllar perquè el seu reconeixement i la seva protecció predeixi tota l'actuació municipal. Aquest conjunt inclou:

- La protecció social, econòmica i jurídica de la família i els infants (art. 39 CE).
- La promoció de les condicions favorables per al progrés social i econòmic i per a una distribució de la renda personal més equitativa; de manera especial, la política orientada cap a la plena ocupació (art. 40 CE).
- Les prestacions assistencials i complementàries de la Seguretat Social (art.41 CE).
- La tutela de la salut pública per mitjà de mesures preventives i de les prestacions i dels serveis necessaris. I facilitació de la utilització adequada del lleure (art. 43 CE).
- La promoció i tutela de l'accés a la cultura i a la ciència (art. 44 CE).
- El dret de tothom a disposar d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona (art. 45).
- La conservació i enriquiment del patrimoni històric, cultural i artístic (art. 46).
- La realització del dret a un habitatge digne i adequat i a una regulació de la utilització del sòl d'acord amb l'interès general que impedeixi l'especulació (art. 47 CE).
- La realització d'una política de prevenció, tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts físics, sensorials i psíquics, als quals s'ha de prestar l'atenció especialitzada que requereixen i se'ls ha d'emparar especialment en la consecució dels drets constitucionals (art. 49 CE).
- La promoció del benestar de la gent gran mitjançant un sistema de serveis socials que atengui els problemes específics de salut, habitatge, cultura i lleure (art. 50).

- La protecció eficaç de tothom com a consumidors i usuaris en la seva seguretat, la seva salut i els seus legítims interessos econòmics (art. 51).

I encara es podria concretar més, a la llum de les exigències positives que l'Ajuntament ha subscrit amb la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

3r. LA BONA ADMINISTRACIÓ

Un tercer conjunt que ha de ser objecte d'atenció de la Sindicatura de Greuges és el dels drets i principis relatius a la bona administració, que té la importància de fer viables els altres dos. El dret a tenir una bona administració comporta l'exigència d'un bon i eficient exercici de les competències municipals incloses a la legislació de règim local.

La bona administració a què es refereix aquest Informe no és cap altra que la que preveu i exigeix la Constitució mitjançant, especialment, els seus articles 9 (Administració proactiva) i 103 (Administració eficaç i sotmesa al dret), i que s'han d'aplicar a totes i cada una de les àmplies temàtiques que abasta l'Administració municipal segons la legislació de règim local, com ara: la participació ciutadana; la sostenibilitat ambiental; la gestió territorial; la cohesió social; la mobilitat; la seguretat en llocs públics; l'ordenació del trànsit; la protecció civil; la disciplina urbanística; l'habitatge; els parcs i els jardins; les vies públiques urbanes; el patrimoni historicoartístic; la protecció del medi; els mercats; la salubritat; la salut; els serveis funeraris; els serveis socials; la neteja; el transport; les activitats culturals, esportives i de lleure; el turisme; l'ensenyament; la igualtat en l'accés als serveis públics. I, en definitiva, tota mena d'activitats i serveis públics que contribueixin a satisfer les necessitats i les aspiracions dels ciutadans.

El camp d'intervenció municipal és així inesgotable, perquè la Carta Municipal de Barcelona també diu que, en tot cas, l'Ajuntament pot promoure tota classe d'activitats i prestar tots els serveis públics que afectin l'interès general dels ciutadans i que no estiguin expressament atribuïts a altres administracions públiques. En aquest supòsit, l'Ajuntament pot fer activitats complementàries de les pròpies d'aquestes administracions. I en tot ha d'administrar bé. I administrar bé significa servir amb objectivitat els interessos generals i actuar amb eficàcia, aplicant amb tota cura els procediments de garantia i submissió a la llei, i assumir la responsabilitat pels perjudicis que els ciutadans puguin patir per causa del funcionament dels serveis públics.

2.1. ORDENACIÓ DEL TERRITORI

2.1.1. HABITATGE

A) EL DRET DEL CIUTADÀ

La realització del dret a un habitatge digne és una de les exigències bàsiques de la condició de l'ésser humà. És un dret reconegut en la Declaració Universal dels Drets Humans des de 1948 i en la Constitució espanyola des de 1978 (art. 47): “Tots els espanyols tenen dret a un habitatge digne i adequat. Els poders públics promouran les condicions necessàries i establiran les normes pertinents per tal de fer efectiu aquest dret, i regularan la utilització del sòl d'acord amb l'interès general per tal d'impe-dir l'especulació.”

Aquest mandat constitucional de vegades s'ha presentat com una simple declaració programàtica que no obliga els poders públics més que en funció del que la llei formal de desenvolupament estableixi i dels pressupostos que s'hi puguin assignar. Però la Constitució és una norma jurídica i, per tant, d'obligat compliment i, com a tal norma, obliga plenament el legislador i l'administrador públic.

Molts ciutadans no tenen garantit el dret a l'habitatge tot i que fa anys que està promulgada la legislació de desplegament i que totes les administracions públiques aproven cada any els pressupostos d'aplicació.

Alhora, la Llei catalana 24/1991 –la norma bàsica per a garantir el dret a l'habitatge– afirma des de fa més de quinze anys: “Aquesta Llei té per objecte i finalitat garantir a tot el territori de Catalunya el compliment del dret constitucional a l'habitatge, i regula i fomenta les condicions de dignitat, habitabilitat i adequació que han de qualificar els habitatges, les mesures de protecció per a llurs adquirents o usuaris, les mesures de foment i el règim disciplinari.” (Article 1. Objecte). I diu que per a això aquesta llei estableix les fórmules i mesures de foment, que han de desplegar les administracions públiques per:

- a) Facilitar l'accés a l'habitatge de les persones o els grups en situació d'específica dificultat.
- b) Millorar la qualitat dels habitatges i de llur entorn.

c) Adequar el cost dels habitatges a la capacitat de renda de les unitats familiars.

Les mesures han de consistir en:

- La promoció pública de sòl urbanitzat per a usos residencials.
- La promoció pública d'habitatges.
- L'atorgament de beneficis i ajuts econòmics per a la urbanització, la construcció, l'adquisició i l'ús, la rehabilitació i les adaptacions especials d'habitatges.”

Amb tot, en l'actualitat, tal com diu el nou projecte de llei presentat al Parlament al desembre de 2006, “cada cop més els sectors socials sensibles com els joves, la gent gran, els immigrants, les persones en situació de risc, pateixen situacions d'exclusió del dret a l'habitatge. Les causes d'aquesta realitat hem de trobar-les en el fracàs de les polítiques d'habitatge tradicionalment adoptades, tant a Espanya com a Catalunya, que, si durant anys van complir la seva funció, a partir de la segona meitat dels anys noranta es van revelar clarament insuficients i superades per les noves circumstàncies”.

En conseqüència, el nou projecte vol un canvi d'enfocament consistent a anar molt més enllà de les mesures tradicionals de foment a la construcció i adquisició d'habitatge que s'han estat aplicant fins ara, i pretén transformar el mercat de l'habitatge. El projecte de llei fa un important salt conceptual i aposta per la creació d'un parc específic d'habitatges assequibles que permeti atendre les necessitats de la població que necessita un allotjament.

Aquest parc ha de ser suficient –per tal de permetre la mobilitat i adaptació a les necessitats canviants de les persones– i sobretot integrat, tant des de l'aspecte de l'entorn físic com des del punt de vista social. I regula mesures més punyents, preveient-se actuacions per a la provisió d'habitatges destinats a polítiques socials, actuacions per a evitar situacions d'infrahabitatge, la regulació dels allotjaments d'acollida d'immigrants o la lluita contra l'assetjament immobiliari.

B) LA COMPETÈNCIA MUNICIPAL

La Llei municipal de Catalunya i també la Carta Municipal de Barcelona de 1998 atorguen a l'Ajuntament una gran responsabilitat. Així ho afirma la Carta: "Una Carta [...] que afavoreixi una política pròpia d'habitatge, que tingui en compte tant la construcció com la rehabilitació dels barris envellits i que doni una prioritat especial a les necessitats d'habitatges assequibles i per a la joventut. [...] La planificació, la programació i la gestió de l'habitatge públic, en règim de propietat i de lloguer, en el terme municipal de Barcelona corresponen exclusivament al Consorci de l'Habitatge [...]."

El programa d'actuació municipal 2004-2007 també recull el mateix plantejament: "Des de les administracions públiques, i entre elles l'Ajuntament de Barcelona

a partir dels recursos previstos en el Pla de l'habitatge i dels propis a disposar, cal fer una actuació decidida adreçada a satisfer el dret a un habitatge digne, especialment als sectors socials més desfavorits, per tal de contribuir a satisfer el dret constitucional a l'habitatge i mantenir el caràcter plural i divers de la nostra ciutat."

En matèria d'apartaments turístics, el marc jurídic, a banda de la legislació d'urbanisme i habitatge, està establert pel Decret 163/1998 i per la Llei 13/2002, de turisme de Catalunya. Aquest decret crea un registre d'empreses explotadores, les quals han de complir determinats requisits per tal de disposar de l'autorització per a aquesta activitat. Però no està regulada la transformació d'habitatges particulars en apartaments d'aquests tipus en les ordenances municipals, ni tan sols com a activitat subjecta a notificació.

C) LES QUEIXES

HABITATGE	NOMBRE DE QUEIXES
Habitatge	65
Rehabilitació d'habitatges	8
Desnonaments	8
Total	81

En l'apartat d'habitatge, la síndica ha rebut 81 queixes.

En total s'han resolt 82 queixes (75 de l'any 2006 i 7 que hi havia pendents de l'any 2005), 15 a través de la petició d'informe a l'Ajuntament, 20 per resolució directa i 47 per assessorament. Queden pendents de resoldre 6 expedients.

En aquest apartat no es fa referència a les queixes motivades per la deficient conservació dels habitatges o per dedicar-los a usos diferents del de domicili habitual, encara que afectin les condicions de vida dels usuaris. Aquests temes s'han inclòs en l'apartat de disciplina urbanística (punt 2.1.2.2).

El volum més important de queixes es refereix a les dificultats de les famílies per accedir a un habitatge a preu de mercat i a la limitada oferta d'habitatge de protecció oficial. Igualment, es repeteixen les queixes sobre els barems i les llistes d'espera per accedir a un pis del Patronat Municipal de l'Habitatge.

Dins dels problemes d'habitatge també apareixen altres situacions com la dels col·lectius nòmades o de les persones sense sostre, assumptes que també es tracten en l'apartat de serveis socials.

Un percentatge més petit de queixes fa referència a problemes de convivència entre veïns o a diferències amb l'administrador; en aquest cas, pel fet de tractar-se de conflictes entre particulars, la Sindicatura només fa una tasca d'assessorament.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

NÚM. EXPEDIENT **853/05**

La queixa és d'una persona que no pot accedir a un habitatge a preu de mercat i no li han renovat el contracte d'arrendament que tenia. Només té com a ingressos una pensió no contributiva (PNC), té una discapacitat visual del 77% i viu amb els seus dos fills menors d'edat (deu i cinc anys) en un pis que no reuneix les condicions mínimes d'habitabilitat, segons consta en un informe de la Guàrdia Urbana. Fa cinc anys que té cursada una sol·licitud d'habitatge al Patronat Municipal de l'Habitatge (PMH), amb la demanda que el pis sigui al districte on viu la seva mare, de la qual rep ajuda per atendre la seva família.

Es va demanar informe al PMH. Es va comprovar la correcta puntuació de l'expedient. Amb 77 punts la sol·licitud se situava en el lloc número 10 de la llista d'espera del municipi de Barcelona i en el lloc número 2 de la llista d'espera del Districte de Sants-Montjuïc. El PMH indica que és molt difícil trobar un habitatge al Districte amb un lloguer assequible als ingressos d'una PNC.

Es va estimar la queixa i es va declarar que, tot i que l'actuació del PMH era ajustada a la norma, aquesta persona continuava sense poder tenir accés a un habitatge digne. En el moment de resoldre's l'expedient aquesta família encara estava vivint en un pis sense condicions. Al final d'any, i només quan ha tingut l'ordre judicial del llançament, s'ha solucionat el problema.

NÚM. EXPEDIENT **128/06**

Famílies nòmades que viuen acampades en un terreny del carrer Pere IV mostren la seva preocupació per un proper desallotjament i es queixen de no poder accedir a un habitatge social.

Es va demanar informe a la Direcció de Benestar Social sobre la situació d'aquestes famílies. També es va sol·licitar de conèixer el projecte d'intervenció en relació amb la població itinerant a Barcelona, que porten a terme la Generalitat i l'Ajuntament. Es va mantenir una reunió informativa amb l'entitat contractada per dur a terme el projecte.

La queixa es va estimar perquè el projecte no comptava amb els recursos suficients que la complexitat de la situació requereix. Es va recomanar a l'Ajuntament que treballés més estretament amb la Generalitat per fer efectius els recursos necessaris per a l'execució global del projecte, a fi de garantir l'escolarització dels menors i els itineraris d'inserció socioeducativa, laboral i d'accés a l'habitatge que es requereixin.

NÚM. EXPEDIENT **668/06**

Una entitat es va queixar dels criteris establerts per accedir a ajuts en el Servei de Suport a l'Accés a l'Habitatge. A una treballadora de l'entitat que va presentar la queixa li van denegar en primera instància l'ajuda perquè el lloguer del pis excedia el límit establert en el pro-

grama. Posteriorment va poder justificar uns ingressos més elevats i li van concedir l'ajuda. El programa estableix el percentatge d'ingressos que es poden dedicar a l'arrendament en funció dels membres de la família, en aquest cas, mare sola amb tres fills menors, el màxim lloguer que podia assumir corresponia a un 42% dels seus ingressos.

Es va demanar informe al PMH i es van analitzar els criteris del Servei. Els ingressos de la treballadora eren d'11.550 euros anuals, el lloguer màxim assumible era de 404,25 euros i l'arrendament del pis al qual volia accedir era de 550 euros/mensuals, cosa que representava un 57% dels seus ingressos.

La família tenia la puntuació màxima per accedir a un habitatge públic, no tenia habitatge i estava seguint un procés d'inserció a través del SIS. També tenia una puntuació molt elevada per la situació familiar: família monoparental amb fills menors. Tot i així, es va aplicar com a criteri indispensable l'aspecte econòmic per tal de garantir el pagament del lloguer.

Es va desestimar la queixa i es va declarar correcta l'actuació del PMH ja que havia actuat segons normativa. Malgrat això es considera que les condicions per accedir a un habitatge són massa restrictives.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

HABITATGE SOCIAL I AJUTS

Aquest any es repeteix el problema principal de l'habitatge: la impossibilitat de moltes famílies d'accedir a un habitatge de compra o lloguer a causa de l'elevat preu del mercat, i per una oferta limitada d'habitatges de protecció oficial. Les queixes rebudes a la Sindicatura són només un reflex d'una realitat coneguda, però no recullen tots els problemes existents en aquest àmbit.

En general, des de la Sindicatura, a part d'informar i assessorar, poques respostes s'han pogut donar als ciutadans que han presentat la seva queixa per aquest motiu.

Continua constituint un problema la poca oferta d'habitatge protegit per a les famílies de rendes mitjanes o baixes, per a les quals és impossible assumir els costos d'un habitatge en el mercat lliure. El 2006 ha estat el primer any que l'oferta per a aquestes famílies ha estat centralitzada per l'Institut Municipal d'Urbanisme amb la creació d'una llista única. A través de les oficines d'habitatge és gestionat l'accés als pisos de lloguer i de venda de protecció oficial en les seves diverses modalitats. Les rendes màximes familiars per poder accedir a aquests habitatges per sota del preu de mercat varia en funció del tipus de modalitat (compra de règim especial, règim general o preu concertat; o lloguer). Però en cap cas s'hi pot accedir si la família sobrepassa en 6,5 vegades l'IPREM (uns 43.500 euros bruts anuals) per a la compra i de 5,5 vegades (uns 36.900 euros bruts anuals) per al lloguer. Malgrat aquesta limitació, s'ha de destacar que en el darrer sorteig convocat l'any 2006 per a pisos de protecció oficial i per a joves hi ha hagut 54.821 sol·licituds per a 1.554 pisos. Una ràtio de 35 sol·licituds per habitatge posa de manifest la insuficiència d'aquesta oferta.

Però d'aquesta oferta, també en queden excloses les famílies amb rendes més baixes, perquè no es poden plantejar el compromís de compra d'un habitatge o perquè els seus ingressos anuals no arriben al mínim establert per a accedir a un habitatge de lloguer. Són les famílies que depenen d'ingressos com el salari mínim (540,90 euros mensuals), pensions mínimes (466,98 euros mensuals), pensions no contributives (301,55 euros mensuals) o rendes mínimes d'inserció (349,45 euros mensuals). Aquests ingressos els exclouen automàticament dels barems aplicats per a l'accés als habitatges protegits i només poden optar a les subvencions de la Generalitat per pagar el lloguer en el mercat lliure. I per altra banda el mateix passa amb els ajuts puntuals per a l'accés a l'habitatge de lloguer que ofereix l'Ajuntament, on la renda familiar ha de cobrir aproximadament entre el 40% i el 48% del preu del lloguer.

Tot això provoca que hi hagi una franja de població de rendes baixes que, encara que disposa d'ingressos regulars, pràcticament queda exclosa de l'habitatge social i dels ajuts per a l'accés a l'habitatge. Són principalment aquelles persones que tenen sous que poden estar per sobre del salari mínim interprofessional, però que no arriben al nivell de renda del que avui es coneix com a *mileuristes*.

Una part d'aquestes necessitats estaven cobertes amb els pisos que gestiona el Patronat Municipal de l'Habitatge (PMH), on l'accés als habitatges es regeix per altres criteris a més del nivell de renda. Però, amb l'inici del registre únic de l'Institut Municipal d'Urbanisme, el PMH no ha admès noves sol·licituds i només atén emergències socials. Alhora, el nombre de pisos socials que s'ha gestionat a través del PMH sempre ha estat insuficient per a atendre la demanda. Per a això caldria valorar si l'accés als habitatges de protecció oficial que realitza l'Ajuntament hauria de ser tot per sorteig.

Segurament seria més convenient reservar un percentatge de pisos suficient per a adjudicar segons les circumstàncies familiars i personals del sol·licitant i ordenar-ne la disponibilitat segons aquests barems.

En tot cas, les dificultats creixents per a accedir a un habitatge a la ciutat de Barcelona evidencien la manca ja històrica d'assumpció de la responsabilitat pública per a la realització del dret constitucional a disposar d'un habitatge digne.

INCLUSIÓ SOCIAL I HABITATGE

Seguint mesures d'habitatge que preveu el Pla d'inclusió social, aquest any l'Ajuntament ha posat en marxa 18 pisos per a la inclusió residencial de les persones sense sostre i ha complert el termini als quals s'havia compromès. Aquests habitatges faciliten la possibilitat de culminar amb èxit els processos d'inclusió de les persones o famílies. Però la previsió de 50 pisos l'any 2010 és insuficient per fer front a la realitat existent, i abocarà les persones sense sostre a pisos sobreocupats si no s'assegura més oferta d'habitatge. Una solució seria preveure pisos permanents compartits amb una supervisió.

Un altre projecte important que inclou mesures sobre habitatge és el projecte d'actuació específic per a atendre les famílies nòmades que ocupen diferents espais al districte de Sant Martí i Sant Andreu i que vulguin integrar-se. A través del seguiment de les queixes, s'ha

pogut comprovar que al final del 2006 s'havia intervingut en 39 unitats familiars i 67 menors, però que no estava resolta la situació residencial de les famílies. En el projecte, hi participen tant la Generalitat com l'Ajuntament. La solució és complexa i demana una actuació concertada d'ambdues administracions, la col·laboració del col·lectiu afectat i la garantia dels recursos d'habitatge. Cal trobar solucions que evitin que aquestes persones quedin al marge dels beneficis de tots els ciutadans, i en especial cal procurar que el seus fills tinguin alternatives i oportunitats socials. És una assignatura pendent i les administracions han de trobar una solució digna per a aquest col·lectiu.

RECOMANACIONS

- Augmentar l'oferta d'habitatge protegit.
- Incloure en l'oferta d'habitatges protegits fórmules que garanteixin l'accés a les persones que amb els barems actuals quedarien excloses.
- Arbitrar les mesures necessàries perquè les persones acollides en pisos d'inclusió puguin trobar una sortida normalitzada i estable.

2.1. ORDENACIÓ DEL TERRITORI

2.1.2. URBANISME

A) EL DRET DEL CIUTADÀ

El dret del ciutadà en aquest àmbit està emmarcat per dos mandats constitucionals als poders públics. D'una banda, la declaració que la funció social de la propietat està delimitada per l'interès general (art. 33 CE), que inclou la possibilitat d'expropiació, i, de l'altra, el mandat als poders públics de promoure les condicions necessàries per tal de fer efectiu el dret a l'habitatge, regulant la utilització del sòl d'acord amb l'interès general i impedit-ne l'especulació. El mandat inclou el dret de la comunitat de participar en les plusvàlues que generi l'acció urbanística de les entitats públiques (art. 47 CE).

Aquests mandats s'han de portar a terme mitjançant la funció urbanística. L'urbanisme és el conjunt de regles per a l'ordenació del territori. És una funció pública pel fet que es desenvolupa sota la tutela de l'Administració i en interès dels ciutadans. Això pot crear conflictes entre els interessos dels propietaris i l'Administració, que gestiona els interessos generals.

B) COMPETÈNCIA MUNICIPAL

Prenent com a base les competències de la Carta Municipal de Barcelona i l'autonomia local de què disposa l'Ajuntament, el poder municipal és qui ha de decidir, d'acord amb l'interès general i prèvia participació dels ciutadans en el planejament, com creix una ciutat, de quina manera i quin és el model de ciutat que es vol.

D'altra banda, l'atorgament de llicències d'obres regula l'adaptació física de la ciutat als canvis de la població i de les activitats. La llicència és una autorització municipal de caràcter reglat que permet l'execució de les obres o la utilització del sòl, segons el que es preveu en cada terreny. La normativa general aplicable és el Text refós de la Llei d'urbanisme i les ordenances metropolitanas

d'edificació. Les llicències d'obres menors estan subjectes a l'Ordenança reguladora d'obres menors.

L'Ajuntament pot exigir, d'acord amb el que preveu l'art. 82 de la Carta Municipal, que els propietaris d'edificis, a més de les obligacions que els atribueixen les normes aplicables, han de mantenir les façanes visibles des del domini públic en bon estat de conservació, tant per mantenir-ne la bona imatge com per evitar qualsevol perill per als usuaris de les vies públiques. Les ordenances municipals poden regular aquestes obligacions, inclosa la d'acreditar, periòdicament, la seguretat de l'immoble i l'existència d'una pòlissa d'assegurança de l'edifici que sigui suficient per a cobrir aquestes contingències. L'Ajuntament de Barcelona ha de vetllar pel compliment de les normes establertes sobre conservació i rehabilitació dels immobles.

D'acord amb la llei de l'habitatge vigent, l'Administració ha de vetllar pel compliment de les obligacions dels propietaris en la conservació dels habitatges.

La Llei municipal i de règim local de Catalunya estableix que el municipi té competències, entre altres matèries, en l'ordenació, la gestió, l'execució i la disciplina urbanística. El Reglament del Text refós d'urbanisme recull que les persones propietàries del sòl i d'altres immobles estan obligades a destinar-los als usos previstos per l'ordenació urbanística.

La Llei d'urbanisme de Catalunya i, més concretament, el Reglament que la desenvolupa proporcionen un instrument interessant per a les situacions en què es dona un incompliment en l'ordre d'execució d'obres requerides per a la seguretat de les persones o per a la protecció del patrimoni arquitectònic o cultural (art. 230 i s. en relació amb l'art. 253.1). Aquestes ordres d'execució són susceptibles d'anotació marginal a la inscripció de la finca al Registre de la Propietat i al Registre Municipal de Solars Sense Edificar.

C) LES QUEIXES

URBANISME	NOMBRE DE QUEIXES
Planejament urbanístic	16
Infraestructures	9
Disciplina urbanística	46
Patrimoni historicoartístic	1
Total	72

En l'apartat d'urbanisme la síndica ha rebut 72 queixes.

En total s'han resolt 77 queixes (62 de l'any 2006 i 15 que estaven pendents de l'any 2005), 28 a través de la petició d'informe a l'Ajuntament, 17 per resolució directa i 32 per assessorament.

Queden pendents de resoldre 10 expedients.

2.1.2.1. PLANEJAMENT URBANÍSTIC

La síndica ha rebut 16 queixes en matèria de planejament i gestió urbanística. Tracten bàsicament del desacord d'alguns ciutadans amb les afectacions urbanístiques que comporten expropiacions i de les inquietuds d'algunes persones per les transformacions urbanístiques de la ciutat.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

NÚM. EXPEDIENT 840/06

La interessada, en nom propi i en nom d'una escola, manifesta la seva disconformitat amb el Pla de millora urbana (PMU), que comporta l'expropiació d'un pati de l'escola.

Atès que la queixa va arribar uns dies abans de la celebració del Plenari que va aprovar definitivament el PMU, la Sindicatura va fer diverses actuacions amb caràcter d'urgència (visita a l'espai afectat, accés a l'expedient, entrevistes amb els afectats, assistència al Plenari, consultes tècniques, tramesa d'una carta a l'alcalde i al regidor del Districte).

Es va estimar la queixa perquè, tot i que l'Administració disposa de certa potestat discrecional en el planejament i la seva finalitat és adequar l'ordenació del territori a l'interès general, aquest interès s'ha de fer compatible amb l'interès dels menors, i amb l'aprovació del PMU s'ha produït una inquietud innecessària. Es va recomanar al Districte que elaborés un conveni entre l'Ajuntament i la part afectada perquè l'escola pugui fer un ús privatiu del pati i es tingués en compte la gratuïtat de l'ús de la cessió per a l'escola, amb la finalitat de garantir la seguretat i el manteniment del pati. Es va suggerir que en l'elaboració del projecte de l'edifici del nou equipament es constituís una comissió tècnica de seguiment que inclogués la participació d'un arquitecte de la fundació que pugui indicar les necessitats d'escaleres i seguretat que ha de complir l'escola, la residència de menors i la comunitat de religioses, i es vetlli així per la continuïtat de l'activitat amb totes les garanties tècniques que demana el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya.

Posteriorment l'Ajuntament va iniciar converses amb la part afectada per tal d'arribar a una solució satisfactòria.

NÚM. EXPEDIENT 052/05

Un copropietari d'un terreny afectat es queixava perquè el planejament urbanístic no s'havia executat i perquè l'afectació de la seva finca era molt antiga. En l'informe del 2005 es va fer referència a aquesta queixa, que estava en tràmit. El Districte va enviar a la Síndica

tura un informe incomplet, que no donava resposta a la petició, per la qual cosa es va demanar l'ampliació de la informació rebuda.

Després de reiterades peticions al Districte i atès que aquest no les atenia, es va demanar la col·laboració del Sector d'Urbanisme, el qual va facilitar la informació sol·licitada.

Es va desestimar la queixa perquè el planejament no té un termini fixat per al seu desenvolupament. Es va recomanar al Districte que contestés les peticions en el sentit que correspongui i sense retards injustificats. Es va suggerir al Sector d'Urbanisme que en aquest cas concret estudiés la possibilitat d'iniciar un expedient de revisió per a la modificació puntual del Pla general metropolità o la figura urbanística que considerés escaient, ja que potser actualment no té gaire sentit mantenir l'afectació per a obrir un vial en el terreny afectat.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

Les queixes rebudes a causa del planejament i la gestió urbanística responen a l'interès de molts ciutadans. Un dels expedients ha estat subscrit per 168 persones.

La potestat de l'Administració en el planejament té la finalitat d'adequar l'ordenació del territori a l'interès general. Però aquesta potestat s'ha d'exercir amb ponderació. La subjecció a una determinada classificació o qualificació del sòl representa un canvi de vida per als afectats, ja que la ciutat és el lloc on viuen i on desenvolupen les activitats, i el règim del sòl influirà aquests aspectes.

En l'àmbit de planejament urbanístic hi ha una queixa destacada pel canvi d'ús del pati de l'Escola Lauboré. Aquest cas és il·lustratiu perquè després del seguiment que es va fer des de la Sindicatura es va constatar que la defensa de l'interès general, en la qual es basava l'actuació municipal, no s'havia adequat prou a l'interès dels infants afectats. Actualment, s'està treballant amb la participació de les parts afectades per l'expropiació. Aquesta queixa i la repercussió pública que va tenir és una mostra de la necessitat que hi ha de millorar i ampliar la justificació de la utilitat pública de les actuacions en el planejament urbanístic que generen expropiacions i la comunicació personalitzada als afectats i altres interessats. Són situacions on, a més de preservar la legalitat vigent, també cal fomentar la superació de la pèrdua personal a través de la comprensió de la millora general i, per tant, d'una millora que també retorna indirectament al ciutadà expropiat.

D'altra banda, en l'informe del 2005 ja es plantejava que l'Ajuntament hauria de revisar les antigues afectacions del planejament. El Pla general metropolità és del 1976 i, per això, amb una visió global, caldria modificar aquelles afectacions urbanístiques que no tenen gaire sentit trenta anys després. Un exemple és l'afectació del solar situat al carrer del Clos de Sant Francesc: en el seu origen pretenia millorar la mobilitat dels veïns del barri, però després del Pla de mobilitat i limitació del trànsit per al nucli vell de Sarrià potser ha perdut la justificació de necessitat pública.

2.1.2.2. DISCIPLINA URBANÍSTICA I INSPECCIÓ D'HABITATGE

La Sindicatura ha rebut 46 queixes en matèria de disciplina urbanística. D'aquestes queixes, 12 són denúncies dels veïns per l'execució d'obres presumptament il·legals, com cobriments de patis a interiors d'illa, edificacions als terrats i tancaments de balcons; 6 són queixes que fan els mateixos titulars de les obres perquè estan en desacord amb l'ordre municipal de legalització o enderrocament.

La resta de queixes tracta de la disconformitat amb la retirada de la llicència d'obres i de la sol·licitud d'informació per a fer obres. També hi ha queixes per obres que es realitzen sense tenir el permís municipal o perquè el permís o comunicació que tenen no s'ajusta a la realitat de les obres fetes.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

NÚM. EXPEDIENT 623/2005

Els interessats es queixen de les obres construïdes en un terrat de la finca (espai d'ús privatiu propietat de la comunitat). L'any 2003, van fer la denúncia al Districte, van tenir vista de l'expedient i van comprovar que hi havia una proposta d'ordre d'enderrocament, sense signatura, que no es va fer efectiva.

Al setembre de 2005, es va demanar informe municipal. De l'informe rebut el 18 d'octubre de 2006 se'n desprèn que, després de diverses actuacions municipals fetes entre els anys 2003 i 2006, la primera resolució dictada que declarava la prescripció de les obres es va modificar i es va ordenar la restitució de la legalitat. L'última resolució ha estat impugnada en via judicial.

La síndica va estimar la queixa perquè el Districte no va actuar amb la celeritat i l'eficàcia que li és exigible i se li va demanar que donés trasllat de la resolució judicial tant a la Sindicatura com al denunciant.

NÚM. EXPEDIENT 158-06

La interessada es queixa del tancament il·legal del terrat de la finca i de la inactivitat municipal davant la seva queixa presentada al Districte el 2001.

La Sindicatura va demanar informe del qual es desprèn que l'Ajuntament no va dictar la resolució fins al principi del 2006. El mateix escrit advertia a la denunciada que en cas d'incompliment procediria a l'execució subsidiària.

La síndica va estimar en part la queixa, perquè tot i que l'Ajuntament havia fet actuacions encaminades a restituir la legalitat alterada, havia superat amb escreix el termini per a complir la pròpia resolució. Es va suggerir al Districte que actués amb celeritat per a evitar que es consolidessin situacions contràries a l'ordenament jurídic i a l'interès general.

El Districte va informar la síndica que havia assenyalat nova data per iniciar l'enderrocament en execució subsidiària. La denunciada va comunicar al Districte que havia demanat la suspensió de la resolució al Jutjat Contenciós Administratiu; l'Ajuntament, com que no en té constància, continua amb la previsió d'executar l'enderrocament.

Posteriorment, el Districte va informar la Sindicatura que quan va anar a executar l'enderrocament, la denunciada els va negar l'entrada a casa seva. L'Ajuntament tramitarà la petició d'autorització judicial d'entrada en el domicili.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

La majoria de les queixes de disciplina urbanística són casos que han estat iniciats per la denúncia dels veïns dels infractors. Aquestes denúncies permeten que l'Administració estigui informada sobre la il·legalitat de les obres i, sobretot, que ho sàpiga quan es tracta d'obres que no són visibles des de l'exterior.

Un cop efectuada la denúncia a l'Ajuntament, en la majoria dels casos, hi ha una intervenció municipal de constatació dels fets. S'inicia un expedient i es dicta l'ordre de legalitzar les obres o enderrocar-les. L'ordre obliga a restaurar la legalitat física alterada. Però en els casos en què el denunciat incompleix l'ordre, el procés s'allarga indefinidament i es consoliden les obres il·legals, tot i que l'Administració disposa de la potestat d'executar les resolucions dictades.

Els ciutadans haurien de ser conscients que la vulneració de les normes urbanístiques comporta la restitució de la legalitat i les sancions corresponents. En aquests casos, l'Ajuntament està obligat a protegir la legalitat urbanística d'acord amb la normativa vigent. Per això, l'incompliment d'aquestes obligacions pot donar lloc que l'Ajuntament ordeni l'execució de les obres necessàries per a complir aquests deures mitjançant una ordre d'execució que es podrà dictar amb audiència prèvia de la persona interessada i amb informe dels serveis tècnics i jurídics. Igualment ha de detallar les obres i actuacions que cal executar i el termini per a dur-les a terme, excepte quan es tracti d'una situació d'urgència en què caldrà actuar de manera immediata (art. 253 del Reglament de la Llei d'urbanisme).

El Decret d'Alcaldia del 20 de juliol de 2000 va acordar modificar la pauta organitzativa dels districtes, aprovada per acord de la Comissió de Govern de 22 d'abril de 1993, en el sentit de crear una Direcció de Serveis Tècnics de Districte. L'objectiu, entre d'altres, era assegurar el compliment de les mesures derivades de la inspecció, amb un control més intens sobre els resultats per augmentar, en general, l'eficiència en la gestió dels serveis. Així, els serveis tècnics poden actuar d'ofici, és a dir, per iniciativa pròpia, o bé a petició de qualsevol persona interessada. Una aplicació més intensa d'aquesta normativa i els recursos suficients haurien evitat les queixes rebudes en aquest àmbit. Quan s'altera la disciplina urbanística, l'Ajuntament té al seu abast els instruments necessaris per a restituir-la.

En aquest apartat també hi ha diverses queixes que fan referència a l'assetjament immobiliari, conegut com a *mobbing*, a la higiene o salubritat dels habitatges, a la manca de conservació per part de propietaris i a persones que acumulen gran quantitat de deixalles o brossa en els seus domicilis amb les consegüents molèsties per als veïns.

Les queixes més preocupants són sobre el *mobbing*, per la inseguretat i l'angoixa que pateixen els llogaters a causa d'abús de dret o maquinacions d'un arrendador amb l'objectiu d'obtenir un benefici econòmic, encara que perjudiqui els drets dels llogaters. Les males praxis en les obligacions de conservació dels habitatges és una de les pràctiques més freqüents d'aquests propietaris. En aquests casos, una intervenció inspectora i sancionadora efectiva de l'Ajuntament és el millor instrument per a garantir els drets dels llogaters.

El compliment dels objectius previstos en l'esmentat Decret d'Alcaldia del 20 de juliol de 2000 resolndria moltes de les queixes dels ciutadans en aquest àmbit. Com que això no passa sempre, les queixes que hi ha són per procediments administratius massa llargs i d'una certa complexitat. En aquests casos, l'Administració municipal hauria d'executar les pròpies resolucions de manera ràpida i donar prioritat a les situacions de major gravetat, les que tenen a veure amb el *mobbing*. La mateixa legislació proporciona eines que podrien ser utilitzades de manera exemplar i permet canviar l'apreciació de la impunitat de les infraccions.

RECOMANACIONS

En l'àmbit d'urbanisme i habitatge la síndica fa seves –i recomana a l'Ajuntament que les assumeixi també– les següents conclusions de les XXI Jornades de Coordinació de Defensors del Poble (Lleó, octubre 2006) referents al paper que correspon a les administracions públiques:

“La situació actual de l'urbanisme i l'habitatge presenta importants problemes socials que afecten la qualitat de vida dels ciutadans i els seus drets constitucionals. La manca d'habitatge, l'endeutament desmesurat de les famílies, la impossibilitat d'accés a un habitatge digne per a molts col·lectius socials, són només alguns d'aquests problemes. [...]

El paper que correspon a les administracions públiques ha de girar al voltant dels eixos d'actuació següents:

- Potenciar la legitimitat democràtica de l'urbanisme, passant de l'urbanisme dels promotors a l'urbanisme de la ciutadania.
- Incrementar la transparència i la participació de la ciutadania en l'elaboració i desenvolupament del planejament i el futur de les seves ciutats.
- Intervenir de manera immediata davant actuacions contràries a l'interès general dels ciutadans, reforçant les mesures de control i disciplina urbanística, en especial fent ús de les mesures de suspensió cautelar. [...]
- Utilitzar els mitjans que l'actual marc normatiu permet en política de sòl i habitatge, com són el foment d'habitatge protegit; la conservació i manteniment adequat del patrimoni del parc públic d'habitatge; la rehabilitació integral dels barris antics i de les perifèries dels nostres municipis, i incentivar polítiques afavoridores d'accés a l'habitatge en règim de lloguer.

2.1. ORDENACIÓ DEL TERRITORI

2.1.3. MEDI AMBIENT

A) EL DRET DEL CIUTADÀ

L'article 45 de la Constitució recull el dret fonamental de tothom a disposar d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona. Els poders públics han de vetllar per la utilització racional de tots els recursos naturals, a fi de protegir i millorar la qualitat de la vida i defensar i restaurar el medi ambient, amb el suport de la indispensable solidaritat col·lectiva.

Les queixes per soroll que pateixen els ciutadans per diferents causes se situen dins del concepte medi ambient, però també en el del dret a la salut i en el del dret a la intimitat davant actuacions invasives. El soroll ambiental o contaminació acústica com a intrusió en l'espai cívic o personal ha estat objecte de protecció directa del legislador a l'empara dels drets de protecció de la salut (art. 43 CE) i del medi ambient (art. 45 CE) mitjançant la Llei estatal del soroll (37/2003, de 18 de novembre, inspirada en la Directiva europea sobre avaluació i gestió del soroll) i la Llei catalana de protecció contra la contaminació acústica (16/2002, de 28 de juny). A més, la protecció constitucional davant aquesta forma de contaminació també troba suport en el dret a la intimitat personal i familiar reconegut en l'article 18 de la Constitució.

El dret del ciutadà en relació amb la contaminació acústica està establert en l'art. 2 de la Llei 16/2002 del Parlament de Catalunya, que recull: a) El dret a tenir un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona. b) El dret a la protecció de la salut. c) El dret a la intimitat. i d) El benestar i la qualitat de vida dels ciutadans.

B) LA COMPETÈNCIA MUNICIPAL

En matèria de medi ambient, l'Ajuntament de Barcelona té les competències bàsiques que la legislació li atorga, concretades en la protecció del medi ambient, el submi-

nistrament d'aigua i de llum, els serveis de neteja viària, la recollida i tractament de residus, el clavegueram i el tractament d'aigües residuals. Té, a més, les específiques sobre el control del soroll que la Llei estatal 37/2003 atorga als ajuntaments, i les que en la mateixa línia atorga la Llei catalana 16/2002 de protecció contra la contaminació acústica.

La protecció contra el soroll implica els diferents nivells de l'Administració. A la Generalitat li correspon l'ordenació general, mentre que els ajuntaments són els encarregats d'elaborar i aprovar les ordenances reguladores de la contaminació per soroll i de portar a terme les actuacions d'inspecció i control. Per a garantir la protecció de les persones en les hores de descans, la Llei catalana de mesures contra la contaminació acústica ha de ser aplicada des de les competències municipals. I, per fer-ho, l'Ajuntament ha d'aportar els recursos informatius i formatius, i ha d'exigir responsabilitat als ciutadans que no respecten el dret a la tranquil·litat de tothom.

Les ordenances municipals regulen la protecció del medi ambient urbà i els procediments d'intervenció, prevenció i control de les activitats que es realitzen a la ciutat. La política municipal ha de vetllar per la qualitat acústica, la qualitat de l'aigua, de l'aire i de l'espai urbà de la ciutat, pel manteniment i promoció de la salut pública, per la protecció dels animals i per la convivència d'aquests amb les persones.

La ciutat, de manera complementària i voluntària, ha adquirit, a més, un compromís conegut com a Agenda 21, fruit dels acords presos en la Cimera de la Terra celebrada a Rio de Janeiro l'any 1992. També el Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat, aprovat el 9 de juliol de 2002 i subscrit per un gran nombre d'entitats, institucions i empreses, concreta propostes per avançar cap a una ciutat més sostenible, més eficient i racional en l'ús dels recursos i solidària en la distribució dels beneficis.

C) LES QUEIXES

MEDI AMBIENT	NOMBRE DE QUEIXES
Contaminació sonora	93
Animals	15
Neteja	16
Aigües i sanejament	20
Total	144

En l'apartat de medi ambient la síndica ha rebut aquest any 144 queixes.

En total s'han resolt 156 queixes (123 de l'any 2006 i 33 que estaven pendents de l'any 2005), 102 a través de la petició d'informe a l'Ajuntament, 25 per resolució directa i 29 amb assessorament. Queden pendents de resoldre 21 expedients de l'any 2006 i 3 de l'any 2005.

2.1.3.1. CONTAMINACIÓ SONORA

Per la seva importància numèrica, destaquen les 93 queixes relacionades amb la contaminació sonora. D'aquestes, 16 es refereixen a aparells d'aire condicionat, 59 al soroll provocat per bars, restaurants i altres activitats econòmiques (43 en defensa del mateix local), 4 als helicòpters que sobrevolen la ciutat, 3 a les molèsties de les obres efectuades al carrer. La resta de queixes recullen motius diversos, alguns d'ells de caire privat com els problemes entre veïns o bé la denúncia per sorolls puntuals.

Cal tenir en compte que en el capítol sobre l'ús de la via pública també s'analitzen les molèsties de soroll. Però en aquest cas es fa referència a la dificultat de conciliar les festivitats populars i activitats de lleure al carrer amb el dret al descans. També en les queixes recollides en l'apartat de llicències apareixen denúncies relacionades amb el soroll però que estan relacionades amb l'atorgament de llicències que inclouen requisits ambientals.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

NÚM. EXPEDIENT	641/06
----------------	--------

Un ciutadà manifesta queixa per la manca d'intervenció municipal davant les reiterades denúncies presentades per les molèsties de soroll generades pel bar restaurant situat al local comercial de l'immoble on viu.

El districte corresponent informa la síndica que l'any 2004 va dur a terme diverses actuacions administratives: inspecció, ordre d'instal·lació d'un limitador a l'aparell de música, precintatge de l'aparell, precintatge cautelar del local i imposició de multes. L'any 2005 es va produir un canvi en la titularitat de l'establiment i no consten noves denúncies. Tanmateix, el ciutadà havia aportat amb la seva queixa còpia de les dues darreres denúncies registrades amb posterioritat al canvi de titular.

La síndica va estimar en part la queixa, ja que l'Ajuntament havia intervingut eficaçment amb l'anterior titular del bar, però no ho havia fet amb l'actual, tot i les reiterades denúncies. Per tant, va suggerir que es realitzessin les mesures de control necessàries en compliment de la responsabilitat municipal.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

LOCALS D'ACTIVITATS ECONÒMIQUES

Els problemes pel soroll que es produeix als bars, restaurants, establiments, supermercats... no tenen una solució ràpida. La llei és molt garantista respecte als drets de la persona denunciada: cal comprovar els fets amb mesuraments sonomètrics, emetre les ordres, trametre-les al denunciat, respondre les al·legacions i els recursos que aquest pugui presentar en defensa dels seus arguments, sancionar, si escau i, finalment, es pot arribar a precintat l'activitat o els aparells si els requisits establerts no s'han acomplert. Aquest procediment administratiu és feixuc i llarg i quan l'Administració no l'aplica amb l'agilitat desitjable es deixa indefens el denunciant, que ha suportat les molèsties al llarg de molt temps i que percep que l'Administració no està protegint adequadament el seu dret al descans i a la salut.

Per això, les queixes dels ciutadans es concentren en la manca d'actuació municipal davant un problema de soroll. Les queixes descriuen denúncies reiterades als districtes i consideren que la intervenció municipal és poc rigorosa, contundent i eficaç. Els afectats de les queixes presentades sovint perceben que no reben l'atenció adequada i que si no són persistents i sol·liciten informació presentant-se personalment al Departament de Llicències i Inspecció Municipals no reben la informació que els permeti comprovar si s'està actuant en la resolució del problema.

En els casos que ha estudiat la síndica, l'Ajuntament ha acreditat que en el seu moment es va iniciar expedient administratiu, però no sempre s'havia fet el seguiment necessari de la correcció de la infracció. En part, aquesta situació es deu al fet que els protocols de procediment administratiu no estan prou sistematitzats i al fet que el procés sovint s'allarga excessivament per manca de mitjans de control i de gestió administrativa.

D'altra banda, la Sindicatura ha constatat que l'Ajuntament imposa amb excessiva cautela les multes coercitives, una mesura eficaç per a aconseguir l'execució dels actes administratius. En les ordres que dicta l'Administració adverteix el denunciat de la possibilitat d'imposar-les, però en les queixes tramitades hi ha casos en què la infracció justifica plenament la imposició de la sanció i no s'ha fet. Les queixes també posen de manifest que, tot i que generalment l'Ajuntament actua en consideració a les queixes presentades, fins i tot amb el precinte de locals, de vegades no ho fa amb la l'eficàcia i la rapidesa desitjables.

Per tot això, en aquest àmbit és necessari treballar més en el control preventiu per a garantir les condicions acústiques òptimes dels establiments i de les instal·lacions des de l'inici del seu funcionament, sense oblidar les intervencions correctives en resposta a les denúncies presentades o a les inspeccions iniciades d'ofici.

APARELLS D'AIRE CONDICIONAT

En l'anterior informe de la síndica, els aparells d'aire condicionat ja apareixien com a motiu de conflicte per les molèsties provocades per la calor i el soroll.

Les ordenances estableixen que als edificis de nova construcció els aparells s'han de situar al terrat, i també quines són les condicions per poder-los instal·lar als patis de llums dels

edificis ja construïts. Està clarament prohibida la col·locació dels aparells sobre els paraments de façana i balconades i en cap cas poden sobresortir del tancament dels buits arquitectònics.

A banda de les queixes que han arribat a la síndica, es pot comprovar fàcilment l'incompliment força generalitzat d'aquesta normativa. Tot i que l'Ajuntament té les competències d'inspecció (tant pel que fa al soroll com pel que fa a la col·locació), sembla que no disposa dels mitjans humans necessaris per a fer el control dels aparells i el seguiment dels expedients iniciats. I, encara menys, per iniciar expedients d'ofici.

La infracció es produeix de manera generalitzada i en les queixes tramitades es constata que l'Ajuntament actua amb poca contundència i rapidesa en els expedients iniciats. Encara que aquest any la síndica ha rebut menys queixes sobre aparells d'aire condicionat, algunes persones que es van queixar l'any passat han tornat a l'oficina perquè no s'han complert les expectatives que tenien de resolució del problema.

L'informe de la síndica de l'any 2005 recomanava que "s'estudii quin control municipal es pot establir per poder actuar sobre les empreses instal·ladores d'aparells d'aire condicionat a fi que no facilitin la infracció de la normativa". Per això s'ha de valorar positivament l'acord de col·laboració a què han arribat l'Ajuntament de Barcelona i el Gremi de Calefacció, Ventilació i Aire Condicionat de Barcelona, en data 9 de juny de 2006. Una de les primeres accions desenvolupades en el marc de l'acord ha estat l'edició d'una Guia de bones pràctiques en deu passos per combatre el soroll dels aparells d'aire condicionat, la qual pot tenir efectes positius si s'aconsegueix la col·laboració dels 245 associats al gremi.

No obstant això, quan es produeixen incompliments de la normativa la responsabilitat continua recaient en els propietaris de la instal·lació i no afecta els responsables de les empreses que han realitzat incorrectament la instal·lació.

HELICÒPTERS

El problema del soroll dels helicòpters ha minvat. L'any 2006 hi ha hagut menys queixes que l'anterior i els mateixos promotors de les queixes de l'any passat han informat la Sindicatura que les molèsties s'han reduït notablement. Per exemple, els darrers mesuraments sonors municipals dels vols turístics de la empresa Cathelicòpters, que havien estat font de la majoria de queixes rebudes, no sobrepassen els nivells guia establerts.

Així i tot, caldrà fer un seguiment minuciós d'aquests vols que la circulació aèria d'avionetes i helicòpters s'ha incrementat els darrers anys.

En l'informe de l'any passat es va plantejar el problema de competències entre les diverses administracions implicades en aquest conflicte. Per això es recomanava "que l'Ajuntament aclareixi la concurrència de competències en matèria de vols turístics i actuï coordinadament amb les altres administracions responsables a fi de garantir el dret dels ciutadans a la tranquil·litat". Actualment, l'Ajuntament ja disposa d'un informe jurídic que estableix les atribucions competencials dels òrgans afectats –Direcció General d'Aviació Civil del Ministeri de Foment, Direcció de Ports i Transports de la Generalitat de Catalunya, i Ajuntament– i està treballant amb les altres dues administracions per minimitzar les molèsties dels vols a la ciutat.

En el seguiment d'aquest assumpte, l'Ajuntament ha informat la síndica que la Direcció de Ports i Transport de la Generalitat de Catalunya té intenció d'elaborar un Pla director metropolitana un cop hagi realitzat l'estudi d'impacte dels vols aeris. L'Ajuntament també proposa la construcció d'un nou heliport a Barcelona. Caldrà que l'autorització dels vols tingui present els perjudicis mediambientals per contaminació acústica. Actualment, l'Ajuntament, segons informa el Sector de Serveis Urbans i Medi Ambient, efectua sonometries periòdiques per vetllar pel compliment de la normativa de la contaminació sonora.

RECOMANACIONS

- Informar els ciutadans de la normativa corresponent en l'àmbit dels aparells d'aire condicionat, i estudiar la viabilitat de no fer només recomanacions als instal·ladors, sinó també de responsabilitzar-los de l'incompliment de la normativa corresponent.
- Revisar l'adequació dels recursos humans i dels circuits administratius dels districtes destinats al control de la contaminació acústica i corregir, si escau, els desajustaments que es detectin amb l'objectiu d'actuar amb més eficàcia i rapidesa en el control del soroll.
- Avançar en l'establiment d'un sistema de control de la contaminació sonora produïda pel trànsit aeri d'helicòpters, i accelerar l'elaboració del pla metropolitana previst.

2.1.3.2. ANIMALS

Sobre problemes relacionats amb la presència d'animals a la ciutat, aquest any s'han rebut 15 queixes. En primer lloc hi ha els conflictes de convivència entre els titulars dels animals i els veïns, principalment pels lladrucs dels gossos que estan sols o per la brutícia i soroll generats per l'acumulació d'animals en un habitatge. També és motiu de queixa la presència excessiva de coloms en zones concretes de la ciutat i les colònies de gats en solars abandonats.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

NÚM. EXPEDIENT	347/06
-----------------------	---------------

Una queixa presentada per diversos ciutadans expressa les molèsties que ocasiona l'acumulació de coloms en una zona. Aquesta acumulació és deguda a la presència de persones que els alimenten, i denuncien la manca d'eficàcia de l'Ajuntament per a resoldre el problema. L'Ajuntament informa que arran de la denúncia dels veïns es va fer una captura de 140 exemplars de coloms a la zona i es va preveure una altra actuació futura. A més, l'equip de policia comunitària de la Guàrdia Urbana va rebre l'encàrrec d'advertir les persones que alimentaven els coloms dels perjudicis que provoquen amb aquesta conducta.

Es va desestimar la queixa i es va declarar correcta i coordinada l'actuació municipal en el punt concret denunciat. Es va valorar que el seguiment municipal va ser intensiu. Amb tot,

es va suggerir al servei afectat que realitzés campanyes informatives perquè els ciutadans col·laboressin amb l'adopció de mesures passives o preventives per a evitar la proliferació i concentració de coloms.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

Tot i que el nombre de queixes rebudes sobre animals aquest any ha disminuït, es repeteixen els problemes de l'any 2005. Principalment, el problema són les actituds oposades que prenen alguns ciutadans davant la presència d'animals a la ciutat. Per exemple, mentre que hi ha veïns que es queixen per la concentració de coloms, altres n'afavoreixen la presència alimentant-los o habilitant espais que permeten el refugi i la cria de coloms. En aquests casos, l'actuació municipal ha estat intensiva.

Una situació semblant es produeix amb les queixes per les colònies de gats en solars abandonats. En aquest cas, en les queixes que s'han estudiat s'han detectat dèficits en una actuació coordinada entre els districtes i l'Agència de Salut Pública i també una manca de criteris comuns en el tractament de la problemàtica entre els diferents districtes. En les resolucions de la síndica també es va recomanar a l'Ajuntament que col·laborés amb les comunitats de veïns afectades per tal de donar solució al problema.

Arran d'aquestes recomanacions, l'Ajuntament ha informat la síndica que s'ha constituït un grup tècnic de treball coordinat pel Consell Municipal de Defensa, Convivència i Protecció d'Animals, per treballar en l'elaboració d'un protocol d'actuació. A més, s'ha distribuït a tots els districtes el document "Planificació de la gestió de les colònies de gats urbans" per a una actuació uniforme.

Finalment, per a solucionar els conflictes entre veïns per la brutícia i el soroll dels animals domèstics, des de la Sindicatura s'ha sol·licitat l'actuació municipal a través d'inspeccions sanitàries i s'han proposat vies de conciliació entre els veïns.

2.1.3.3. NETEJA

L'àmbit de la neteja té un impacte reduït en el volum de queixes que rep la Sindicatura. Les 16 queixes recollides, un nombre similar al de l'any passat, es refereixen a l'estat deficient de netedat d'alguns carrers, a la ubicació dels contenidors, a conductes dels ciutadans que perjudiquen amb deixalles o desguassos els vianants i, sobretot, als horaris de recollida de la brossa.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

NÚM. EXPEDIENT	904/05
----------------	--------

L'interessat manifestava que li havien imposat una sanció per regar les plantes fora de l'horari previst. El ciutadà va al·legar que no era aigua de regar, sinó que, accidentalment, li havia caigut aigua d'una galleda al carrer. Fins i tot va presentar proves fotogràfiques per

demostrar que l'embornal de la terrassa, que recull l'aigua que pugui caure en regar les plantes, no desguassa al carrer sinó al conducte de la claveguera.

La Regidoria de Serveis Urbans i Manteniment va respondre que la conducta està tipificada com a infracció. El motiu al·legat pel ciutadà no constava en la denúncia i no va ser tingut en compte en el moment de resoldre les al·legacions i el recurs.

La Sindicatura va estimar parcialment la queixa, ja que va considerar insuficient la instrucció de l'expedient sancionador i va suggerir que es revisessin les actuacions probatòries.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

Una de les queixes que s'han repetit sobre el servei de neteja municipal és el soroll produït per la recollida d'escombraries que es realitza de nit o de matinada. Els ciutadans que es queixen reclamen que es faci en horaris que respectin el descans dels veïns.

A causa d'aquestes queixes, la síndica va demanar un informe explicatiu a l'òrgan que gestiona la neteja urbana i també es va entrevistar amb els responsables d'aquest òrgan per contrastar el contingut de les queixes. Els responsables del servei ens van recordar que els motius per fer la recollida nocturna són, entre d'altres, evitar problemes de circulació i augmentar la productivitat, i que la recollida selectiva de residus es realitza en horari diürn. D'altra banda, els plecs de condicions dels contractes de la gestió del servei de recollida de d'escombraries ja estableixen que s'han d'introduir "totes aquelles mesures i millores tècniques que permetin disminuir l'impacte acústic i es tindrà en compte que aquest servei s'ha de prestar amb el mínim impacte sonor, tant pel que fa referència als propis vehicles com a les tasques de recollida". També s'està impulsant la utilització d'energies alternatives i s'està ampliant el nombre de camions de recollida de residus que funcionen amb gas natural, menys contaminants i menys sorollosos.

En termes generals, les normatives municipals estableixen que en la franja horària de deu de la nit a les set del matí és prioritari el respecte del descans dels veïns, fet que no seria compatible amb la recollida nocturna de residus. Per això, en la resolució de la síndica sobre aquesta qüestió es va recomanar als serveis municipals que possessin una especial atenció a totes les mesures tècniques possibles que minimitzen el soroll d'aquesta activitat en defensa del dret al descans dels ciutadans. Sembla raonable demanar que, quan hi hagi queixes, s'estudiï la viabilitat d'alterar l'ordre de les rutes perquè no pateixin permanentment els mateixos ciutadans els pitjors horaris de recollida.

Pel que fa als residus selectius, els ciutadans es queixen majoritàriament de la recollida del vidre, que és la més sorollosa, la qual es realitza en horari diürn. Tanmateix, fer-ho a les set del matí, fins i tot els dissabtes, provoca evidentment un destorb als veïns afectats. Per això caldria veure si es poden revisar aquests horaris de primera hora del matí, especialment els caps de setmana.

D'altra banda, en les queixes que ha rebut la síndica sobre la netedat dels espais públics, els responsables municipals ha estat receptius: s'han fet les comprovacions pertinents i, si

ha calgut, s'han introduït les correccions necessàries, com l'augment de la freqüència de la neteja o el reg periòdic.

La ubicació dels contenidors és un altre dels motius que originen problemes. La normativa municipal és molt detallada i objectiva sobre la col·locació del contenidor i el marge de maniobra és molt limitat. Tanmateix, algunes queixes han arribat perquè no s'ha atès una petició de canvi d'ubicació. També en aquests casos hi ha hagut una resposta adequada a la intervenció de la síndica i els serveis municipals han donat una resposta favorable al canvi quan era realment factible.

En aquest assumpte és important afegir que la gestió de la neteja en una ciutat és complexa. Per a millorar-ne els resultats és tan important optimitzar els recursos que s'hi destinen com aconseguir que els ciutadans embrutin menys. Però estem davant unes activitats que requereixen informació clara als ciutadans del que es pot fer i del que no es pot fer; de quines opcions organitzatives existiren i dels beneficis i inconvenients de les unes i les altres; i després d'informar caldria exigir responsabilitats, però predicant amb l'exemple. El que no es pot considerar positiu quan es produeixen incidents innocus és fer intervencions puntuals sancionadores contra un ciutadà sense plenes garanties de la seva culpabilitat, ja que no solucionen res i generen sensació d'abús d'autoritat.

En aquest sentit, la conscienciació i sensibilització dels ciutadans en el respecte de les normes de civisme és un repte encara no consolidat que s'ha d'assolir amb accions informatives clares i amables i donant exemple de bona praxi des dels serveis municipals.

RECOMANACIÓ

- Revisió dels horaris de la recollida del vidre, que és el tipus de residu que resulta més sorollós, per respectar, en la mesura que sigui possible, el descans dels veïns les primeres hores del matí.

2.1.3.4. AIGÜES I SANEJAMENT

Un nou problema que ha aparegut en les queixes registrades aquest any ha estat la gestió del servei de clavegueram. Relacionades amb aquesta gestió s'han rebut 20 queixes.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

NÚM. EXPEDIENT	418/06
----------------	--------

Els ciutadans que van presentar la queixa pateixen problemes amb el clavegueram a causa de la pudor i del vessament d'aigües residuals al carrer. Van sol·licitar que l'Ajuntament arbitrés una solució amb els veïns afectats per solucionar el problema, però consideraven que la resposta no havia estat l'adequada perquè no assumia els costos de l'obra que s'havia de realitzar.

La Sindicatura va supervisar la gestió de l'actuació per part del Sector de Serveis Urbans i Medi Ambient, com a òrgan responsable de la xarxa de clavegueram.

L'estudi de la queixa va posar de manifest que la finca dels veïns se servia d'un clavegueró privat on també s'abocaven les aigües residuals d'altres finques. El clavegueró privat transcorria paral·lelament a la claveguera pública, construïda posteriorment sense que hagués estat anul·lada la instal·lació particular, tal com estableix la normativa.

En la resposta obtinguda, l'Ajuntament proposava tres solucions tècniques, però no assumia el cost de les intervencions argumentant que el problema provenia dels claveguerons privats, el manteniment dels quals correspon als particulars.

La síndica va estimar la queixa i va recomanar que l'Ajuntament realitzés les obres de construcció del clavegueró públic en substitució del particular, ja que no va ser tècnica-ment possible anul·lar-lo quan es va construir el nou col·lector que transcorre a més profunditat. Posteriorment el Sector de Serveis Urbans i Medi Ambient va informar aquesta Sindicatura que la intervenció sol·licitada ha quedat recollida en el Pla integral del clavegueram i que s'ha acordat proposar la seva inclusió amb caràcter prioritari en el nou Pla d'actuació municipal (PAM).

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

Les queixes presentades reflecteixen un problema històric sorgit d'una aplicació incorrecta de la normativa que afecta el clavegueram.

La normativa vigent estableix l'ús obligatori de la xarxa de clavegueram per a totes les finques de la ciutat. En general, els edificis aboquen les aigües pluvials i residuals a través d'un clavegueró soterrat, normalment en traçat perpendicular a l'eix del carrer, que connecta la façana de la finca amb la claveguera pública. Als propietaris de les finques els correspon la responsabilitat de la neteja i manteniment dels trams particulars.

Però quan es van construir alguns edificis antics no sempre existien clavegueres públiques davant de la finca. Es troben en zones on no es va fer la preceptiva urbanització i, per tant, es va tolerar que es construís sense la infraestructura de clavegueres escaient. Per això, en alguns barris es troben claveguerons, construïts pels propietaris inicials de les finques, que recorren llargues distàncies per connectar amb la xarxa pública i que no sempre han estat substituïts en el moment en què s'ha ampliat el clavegueram de la ciutat.

En aquests casos, es pot considerar que l'Ajuntament és corresponsable de les deficiències d'urbanisme i planificació de la ciutat. L'article 119 de l'Ordenança del medi ambient urbà és clara en aquest sentit: "En portar-se a terme les obres de construcció de noves clavegueres públiques, s'anul·laran tots els desguassos particulars que amb caràcter provisional (claveguerons longitudinals o connexions amb els claveguerons) s'haguessin autotitzat per a les finques situades al seu davant, essent obligatòria la connexió directa."

Aquesta anomalia arrossegada amb els anys repercuteix en un servei essencial per als ciutadans afectats, els quals s'han de fer càrrec d'un manteniment i d'unes reparacions que no els correspondrien. A més, cal tenir en compte que quan una persona adquireix un habitatge desconeix l'estat de la claveguera, ja que no hi ha cap normativa ni certificat que ho acrediti quan hi ha un canvi de titularitat d'una finca. D'altra banda, quan hi ha problemes greus, aquestes reparacions tenen un cost elevat difícil d'assumir per als veïns.

Per tot això, la síndica ha valorat que l'Ajuntament no es pot inhibir d'un problema heretat d'una planificació urbanística incorrecta. I considera necessari que l'Administració municipal revisi l'abast de la seves responsabilitats quan apareixen problemes en els claveguerons longitudinals, que, a més, segons la normativa vigent, tenen caràcter provisional. Alhora, és necessari que l'Ajuntament faci un pla per concretar les intervencions pendents.

D'altra banda, s'ha detectat un problema en el control de les intervencions. Fa anys, la responsabilitat de les obres de clavegueram requeria en un únic servei municipal. Actualment hi ha diversos agents que intervenen en l'urbanisme de la ciutat i que, consegüentment, realitzen obres de clavegueram de l'emplaçament on actuen (22@, ProNouBarris, Proeixample, Foment de Ciutat Vella, els Districtes Municipals...).

Per a això, caldria que en els expedients dels projectes constés específicament (amb fotografies i plànols) l'estat actual de la xarxa de sanejament per a garantir, de manera objectiva, que en tots els casos en què es facin obres de remodelació i urbanització s'aprofiti l'oportunitat d'obertura dels carrers per a fer les noves connexions. Això contribuiria a disminuir els costos i a evitar el destorb d'intervenir reiteradament en un mateix carrer.

En aquests moments el Sector de Serveis Urbans i Medi Ambient assumeix el manteniment íntegre del clavegueram públic, però no realitza ni supervisa la totalitat de les obres.

RECOMANACIONS

- Implicació de l'Ajuntament en la reparació i el manteniment dels claveguerons particulars que haurien d'haver estat substituïts per la xarxa pública de clavegueram.
- Anàlisi dels dèficits de claveguera pública a la ciutat i planificació d'una intervenció escaient.

2.2. VIA PÚBLICA

2.2.1. ACCESSIBILITAT

A) EL DRET DEL CIUTADÀ

La llibertat de moviments, de residència, de comunicació o l'accés als serveis públics són drets de tots els ciutadans que els poders públics tenen l'obligació d'emparar, però l'empara ha de ser especial (art. 49 CE) quan es refereixen a persones amb disminució física, sensorial o psíquica. L'accessibilitat al medi, als transports i a les comunicacions són l'objecte de la Llei 20/1991 del Parlament de Catalunya, en la qual s'estableixen els mètodes i els terminis per a assolir la màxima igualtat possible dels ciutadans en aquests aspectes.

B) LA COMPETÈNCIA MUNICIPAL

Assegurar l'accessibilitat comporta, entre d'altres intervencions, suprimir les barreres arquitectòniques per permetre l'accés a totes les persones, amb disminució o sense, a tot arreu, a poder passejar per la ciutat i fer-hi tota mena d'activitats. Per a fer efectius aquests drets, els municipis, i en especial el de Barcelona, tenen competències àmplies. D'una banda, amb l'establiment del Pla d'accessibilitat, que va preveure les obres d'adaptació d'itineraris i del transport, que s'ha estat implantant a la ciutat fins a l'any 2006, per a l'execució de les directius establertes en la Llei 20/1991. D'altra banda, l'Ajuntament té àmplies funcions de control de les mesures d'accessibilitat, en especial per mitjà de la concessió de llicències i autoritzacions municipals que estan sotmeses al compliment dels preceptes d'aquesta llei.

C) LES QUEIXES

ACCESSIBILITAT	NOMBRE DE QUEIXES
Total	14

En l'apartat d'accessibilitat, la síndica ha rebut 14 queixes.

En total s'han resolt 14 queixes, 1 a través de la petició d'informe a l'Ajuntament, 5 per resolució directa i 8 amb assessorament. Queda pendent de resoldre un expedient del 2005.

La majoria de queixes fan referència a la manca d'adaptació d'alguns passos de vianants i a problemes derivats del seu manteniment i d'accés a instal·lacions com el Parc de la Ciutadella o al retard en l'execució del projecte de millora de l'accessibilitat a l'edifici de l'Ajuntament per la plaça de Sant Miquel. Tot i no ser competència de l'Ajuntament, també han arribat queixes pel retard en l'accessibilitat d'algunes estacions del metro, i a la manca de dispositius tàctils.

Un altre grup de queixes fa referència als problemes de mobilitat de la gent gran a causa de l'existència d'elements a la vorera que dificulten o impedeixen l'accessibilitat a casa seva. Quan les queixes són per la manca d'ascensor en els habitatges on resideixen, se'ls ha ofert assessorament.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

La majoria de queixes d'accessibilitat s'han desestimat, perquè la seva resolució estava prevista en l'execució del Pla d'accessibilitat i altres s'han resolt directament a través dels districtes. Tot i així, s'ha fet un seguiment de les queixes rebudes a través del Grup de Millora de l'Accessibilitat.

El 2006 acabava el termini d'adaptació que establí la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques. L'esforç municipal que ha suposat l'aplicació d'aquestes mesures ha estat important i positiu. S'ha de lamentar, però, que l'accessibilitat de la xarxa del metro no es pugui fer efectiva en els terminis previstos.

Finalment, cal recollir un any més la preocupació respecte al problema d'accessibilitat als locals o botigues de titularitat privada i d'ús públic. Cal implicar-hi més decididament el sector privat per tal que els ciutadans puguin gaudir de tot allò que la ciutat els ofereix, i establir mecanismes per a la promoció i incentivació de l'accessibilitat.

2.2. VIA PÚBLICA

2.2.2. CIRCULACIÓ I TRANSPORTS

A) EL DRET DEL CIUTADÀ

El dret a desplaçar-se lliurement pel territori nacional està establert com a fonamental en l'article 19 de la Constitució. El dret del ciutadà conductor està limitat bàsicament pel dret del ciutadà vianant. Per això, l'exercici d'aquest dret està molt reglamentat, ja que s'ha de mantenir un equilibri amb els altres drets concurrents, com són el respecte a altres béns jurídics protegibles, especialment el medi ambient, el paisatge urbà o la tranquil·litat. Aquest darrer està singularment establert en la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat quan diu que les autoritats locals reconeixen el dret dels ciutadans a tenir mitjans de transport compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat, afavoreixen transports públics accessibles a tothom, controlen el trànsit automobilístic i garanteixen la fluïdesa tot respectant el medi ambient.

B) LA COMPETÈNCIA MUNICIPAL

Segons disposa la Llei de bases de règim local, correspon a l'Ajuntament l'ordenació del trànsit de vehicles i persones a les vies urbanes. La Llei sobre trànsit, circulació i vehicles de motor i seguretat viària concreta les competències municipals en aquest àmbit. Competències que també es troben en la Carta Municipal. Això inclou, d'una banda, l'ordenació i el control del trànsit a les vies urbanes com també la seva vigilància, la denúncia de les infraccions i la sanció corresponent. I, d'altra banda, la regulació per l'Ordenança municipal de circulació dels usos de las vies urbanes, cosa que fa compatible l'equitativa distribució dels aparcaments entre tots els usuaris amb la necessària fluïdesa del trànsit i amb l'ús dels carrers per part dels vianants.

Aquesta ordenació també inclou la circulació i l'estacionament de vehicles. Per tant, l'Ajuntament ha de vetllar per facilitar la mobilitat segura dels vianants i també els espais d'estacionament d'acord amb la Llei de trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària i l'Ordenança de circulació de vianants i vehicles.

L'Ajuntament ha presentat un projecte de modificació de la normativa sobre circulació i estacionament de les bicicletes, que està seguint el tràmit corresponent per ser aprovat.

C) LES QUEIXES

CIRCULACIÓ I TRANSPORTS	NOMBRE DE QUEIXES
Circulació i vehicles	144
Transports	17
Total	161

En l'apartat de circulació i transports la síndica ha rebut 161 queixes.

En total s'han resolt 151 queixes (132 de l'any 2006 i 19 que estaven pendents de l'any 2005), 50 a través de la petició d'informe a l'Ajuntament, 17 per resolució directa i 84 amb assessorament. Queden pendents de resoldre 30 expedients (29 de l'any 2006 i 1 de l'any 2005).

2.2.2.1. CIRCULACIÓ

La síndica ha rebut 144 queixes en matèria de circulació. En alguns casos la intervenció ha consistit a oferir informació relativa a la tramitació d'un recurs o sobre els terminis reglamentaris de resposta de l'Administració. En altres casos els ciutadans han plantejat peticions de canvi de sentit de circulació en determinats carrers i consultes sobre els criteris aplicats a l'hora de concedir reserves d'estacionament i les zones de càrrega i descàrrega.

També s'ha sol·licitat informe a l'Ajuntament per possibles errors de procediment i per errors materials (en la matrícula del vehicle, en el lloc on aquest estava estacionat), per presumpte error de l'agent denunciador, perquè es creu que el lloc on es va produir la denúncia no estava correctament senyalitzat o que la senyalització va ser modificada sense informar del canvi, o per manca de notificació –encara que aquest últim aspecte ha disminuït en relació amb l'any passat. També s'han rebut queixes per la reticència municipal a contrastar la prova proposada i argumentar únicament la presumpció de veracitat de l'agent denunciador i per la resposta rutinària que es dóna als recursos. Finalment, aquest any s'observa un increment de les queixes pel fet de no identificar el conductor del vehicle en el moment de cometre la infracció.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

NÚM. EXPEDIENT 165/06

El propietari d'un vehicle exposa que el servei de grua li va retirar el vehicle i que, posteriorment, va rebre una notificació de denúncia per estacionar "sobresortint del vèrtex del xamfrà". L'afectat va presentar recurs en què al·legava que, posteriorment, el lloc de la infracció s'havia senyalitzat com a àrea verda i hi estava permès l'estacionament. No va rebre resposta.

L'informe de l'Institut Municipal d'Hisenda admet que en l'actualitat el lloc està senyalitzat com a zona verda, però que el vehicle, tal com es demostra amb prova fotogràfica, "sobresortia del vèrtex del xamfrà". En advertir que l'expedient no havia estat notificat correctament es va anul·lar la sanció de la denúncia, però es va mantenir ferma la taxa per la retirada del vehicle pel servei de grua.

La síndica va desestimar la queixa perquè la prova fotogràfica va confirmar que el vehicle estava estacionat en lloc prohibit i que l'Institut Municipal d'Hisenda, quan va advertir un defecte en la tramitació, va anul·lar la sanció de la denúncia.

NÚM. EXPEDIENT 207/06

Una societat limitada, titular d'un vehicle, va ser denunciada per cinc infraccions segons l'Ordenança de circulació i per no identificar el conductor del vehicle denunciador.

L'informe de l'Institut Municipal d'Hisenda va informar que els expedients van ser notificats a la societat titular del vehicle. Aquesta societat va respondre que la responsabilitat

havia de recaure en una altra societat limitada, i per això les denúncies van ser notificades de nou a la segona societat perquè identifiqués el conductor. La segona societat va presentar al·legacions, fora de termini, que van ser desestimades.

La síndica va desestimar la queixa, perquè la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat estableix l'obligació d'identificar el conductor i l'Institut Municipal d'Hisenda havia tramitat i notificat correctament l'expedient.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

Un tipus freqüent de queixa ve motivat per la desestimació de les proves sense valorar els arguments proposats. En algunes de les queixes tramitades, s'hi ha constatat que realment no s'havien estudiat suficientment les al·legacions presentades i que només s'havia tingut present la presumpció de veracitat de la versió dels agents de la Guàrdia Urbana.

En tots aquests casos sobre circulació i estacionament, la resolució més fàcil i directa s'ha donat quan la Guàrdia Urbana ha pogut aportar una prova fotogràfica. Per això, aquest tipus de prova, fàcilment realitzable amb els mitjans tècnics actuals, es demostra com una de les més eficients sense necessitat de recórrer a la presumpció de veracitat que tenen els agents de la Guàrdia Urbana.

Finalment, cal remarcar –tal com es va fer en l'informe del 2005– que l'Institut Municipal d'Hisenda sempre ha atès correctament la petició d'informació de la síndica i que quan s'ha comprovat un defecte de fons o de forma en la tramitació d'un expedient sempre s'ha anul·lat la sanció. Igualment en les queixes sobre la manca de notificació d'una sanció s'ha pogut constatar que habitualment l'Institut Municipal d'Hisenda fa un encreuament entre les dades del Registre de Vehicles i el Padró municipal per evitar errors.

RECOMANACIONS

- Que en la tramitació dels expedients sancionadors es valori expressament les proves de descàrrec aportades pel presumpte inculpat i no es recorri a fórmules genèriques ni únicament a la presumpció de veracitat de l'autoritat quan hi hagi dubtes raonables.
- Que s'estengui al màxim possible l'ús de la prova fotogràfica com a prova de les infraccions sancionades.

Àrea verda

S'han rebut 21 queixes referents a l'àrea verda.

Destaquen, especialment, les queixes dels ciutadans que viuen a les zones que limiten amb l'àrea verda per la dificultat que tenen a l'hora d'aparcar el seu vehicle.

Altres estan motivades per denegació del distintiu d'àrea verda, per una petició de flexibilitat en el pagament del tiquet setmanal, per la demanda de més places d'àrea verda en lloc de zona blava a la part central de l'Eixample, i per la demanda de dos distintius per a un vehicle que és utilitzat per dues famílies.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

NÚM. EXPEDIENT	6/06
----------------	------

L'interessat manifesta que el vehicle de la seva propietat és utilitzat de manera habitual per dos membres d'una mateixa família que viuen en barris diferents. En el seu cas només tenen dret a disposar d'un únic distintiu per a estacionar-se només a l'àrea verda que correspon o bé al titular del vehicle o bé al conductor habitual.

En l'informe de la Comissió de Seguretat i Mobilitat s'informava que no hi havia possibilitat d'emparar la petició en la normativa vigent.

La síndica desestima la queixa, perquè la Comissió de Seguretat i Mobilitat ha aplicat correctament la normativa. Però recomana que es prengui en consideració la possibilitat de no restringir l'atorgament d'un únic distintiu per vehicle en els casos en què estigui acreditada la utilització compartida.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

Aquest any s'han rebut menys queixes sobre la implantació de l'àrea verda i s'han incrementat les dels ciutadans que no disposen d'àrea verda però que resideixen en zones properes. Per això, seria necessari estudiar la repercussió en les places disponibles per a aparcar en aquestes zones i valorar si és necessari modificar alguns d'aquests límits.

Cal destacar també dues queixes similars sobre manca de places d'àrea verda per als residents a l'Eixample central, on, en canvi, hi ha un nombre més alt de places de zona blava. Tot i que aquesta proporció s'explica per la mobilitat de la zona, s'hauria de valorar si el nombre de places en àrea verda en relació amb el nombre de vehicles dels residents és semblant al de la resta de la ciutat.

Finalment, en l'aplicació de l'àrea verda, la síndica ha recomanat la revisió de la normativa que no permet atorgar més d'un distintiu per vehicle, i, per tant, de la zona en què es pot aparcar com a resident, independentment de les persones que fan ús del vehicle. L'a-

plicació d'aquesta normativa permet que un ciutadà obtingui més d'un distintiu si és propietari o conductor de més d'un vehicle, sense límit quant al nombre de places d'estacionament que pot ocupar a la seva zona. En canvi, penalitza els ciutadans que opten per compartir un vehicle, en lloc de tenir-ne dos, tot i que l'opció de compartir l'ús del vehicle és racional i coherent amb els objectius que persegueix la implantació de l'àrea verda. Per tant, sembla raonable que es prevegi, en situacions justificades, l'obtenció de dos distintius quan el vehicle sigui compartit per dos familiars que resideixen en zones diferents.

RECOMANACIONS

- Revisar la proporció entre les places d'estacionament disponibles d'àrea verda exclusiva per a residents i de zona blava a l'àrea central de l'Eixample.
- Estudiar la possibilitat d'un canvi en la normativa per tal que quan s'acrediti que un vehicle és compartit de manera habitual per dues persones que resideixen en zones diferents, es pugui assignar un distintiu d'autorització per a cada una d'elles.

2.2.2.2. TRANSPORTS

La síndica ha rebut 17 queixes de transport per incidències diverses. Dels informes demanats a l'Ajuntament, un feia referència al canvi del trajecte d'autobús amb motiu de la Fira, i dues queixes les formulen taxistes: una per multes en relació amb la tarifa aplicada i l'altra per circular amb passatge sense el taxímetre en marxa. Altres queixes són sobre una sanció per no portar el títol de transport validat, i per la freqüència defectuosa d'una línia d'autobusos.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

NÚM. EXPEDIENT	518-06
-----------------------	---------------

Un ciutadà es queixa de l'anul·lació de parada i canvi de trajecte de la línia 13 d'autobús amb motiu de convencions a la Fira de Barcelona i que deixa a la seva filla discapacitada sense transport públic per desplaçar-se a l'IES Rubió i Tudurí. Aquesta modificació afecta deu joves més perquè no hi ha cap altre mitjà de transport per anar a l'escola. La sol·licitud de canvi l'havia presentat l'interessat a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) els anys 2005 i 2006 i no s'havia solucionat.

Es va demanar informe a Transports Metropolitans de Barcelona i, al cap de sis mesos, van contestar que cercarien solucions amb les institucions implicades. Finalment, el 16 de novembre, TMB va comunicar que s'arribaria a un acord amb la Guàrdia Urbana i el Districte de Sants-Montjuïc perquè el carrer Mèxic sigui de doble direcció els dies que hi hagi activitat en els recintes de la Fira de Barcelona.

La síndica va estimar la queixa i va declarar que el ciutadà va patir un greuge amb el canvi de parades de l'autobús de la línia 13 i pel fet de no haver estat atesa la seva petició. No obstant això, es declara que la solució acordada ha estat correcta i se suggereix a TMB que quan es facin canvis forçosos de trajectes d'autobús s'acordin solucions que minimitzin al màxim el perjudici al ciutadà.

2.2.2.3. BICICLETES

Sobre la circulació de bicicletes per la via pública s'ha rebut una única queixa escrita. En canvi, aquest ha estat un tema recurrent en les intervencions que han fet els assistents en les diferents reunions que ha fet la síndica als districtes de la ciutat.

Els ciutadans afectats es queixen de l'ocupació que fan les bicicletes de l'espai reservat als vianants, i dels vehicles que circulen sense llums, sense matrícula i sense assegurança. També s'assenyalaven diverses situacions en què els ciclistes no respecten els senyals de circulació o en què la seva conducció esdevé un perill per als vianants. En les mateixes sessions als districtes, usuaris d'aquest mitjà de transport han posat de manifest les dificultats per a circular amb bicicleta per la ciutat i els perills de compartir espais amb els vehicles de motor. D'altra banda, també és evident que les bicicletes són un mitjà de transport que cal potenciar, perquè contribueix positivament a la sostenibilitat i a la reducció del trànsit i del soroll a la ciutat.

Per tot això, es posa de manifest la necessitat de regular d'una manera més adequada la circulació de les bicicletes per la ciutat i que es disposi dels espais adequats per circular-hi. Les mesures i l'aplicació d'aquestes hauran de respondre al repte de conciliar el dret a caminar amb tranquil·litat per la ciutat i el del ciclista a circular sense perill. La nova normativa, com que limita els llocs on es pot aparcar, hauria d'anar acompanyada de la creació d'espais d'estacionament.

2.2. VIA PÚBLICA

2.2.3. SEGURETAT CIUTADANA

A) EL DRET DEL CIUTADÀ

La llibertat del ciutadà és un valor superior de l'ordenament jurídic. Tothom té dret a gaudir d'aquesta llibertat personal i a tenir la seguretat que no li serà restringida arbitràriament, com també tothom ha de gaudir de la seguretat personal en la seva persona i el seus béns. A la força pública i els cossos de seguretat els correspon protegir una part important d'aquests drets.

La Llei orgànica 2/86, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat determina les competències dels cossos de policia autonòmica i de la local i estableix els principis bàsics de la seva actuació i les funcions que han d'exercir, entre les quals hi ha la de protecció de les persones, prescripció d'auxili, participació en les funcions de la policia judicial, mesures de prevenció, etc.

La Llei 16/1991 de les policies locals de Catalunya estableix al seu article 10 els principis bàsics d'actuació dels agents.

B) LA COMPETÈNCIA MUNICIPAL

La Llei estatal 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local preveu la competència dels ajuntaments en matèria de seguretat als llocs públics. Aquesta tasca l'exerceix la policia local de la ciutat.

La Guàrdia Urbana té encomanades funcions de policia de circulació per a la seguretat viària i la fluïdesa del trànsit, de policia administrativa per a la qualitat de vida dels ciutadans; vetlla per la seguretat ciutadana en defensa dels drets, les llibertats i la seguretat, i realitza serveis assistencials d'auxili a malalts i desvalguts; manté relacions amb la comunitat i també fa de policia judicial, ja que ha de col·laborar amb l'Administració de justícia i auxiliar-la.

C) LES QUEIXES

SEGURETAT CIUTADANA	NOMBRE DE QUEIXES
Guàrdia Urbana	13
Bombers	1
Total	14

En l'apartat de seguretat ciutadana la síndica ha rebut 14 queixes.

En total s'han resolt 20 queixes (12 de l'any 2006 i 8 de l'any 2005), 13 a través de la petició d'informe a l'Ajuntament, 1 per resolució directa i 6 amb assessorament. Queden pendents de resoldre 2 expedients.

Sobre assumptes relacionats amb la Guàrdia Urbana s'han rebut 13 queixes, les quals tracten bàsicament de la presumpta actuació incorrecta i desproporcionada dels agents de la Guàrdia Urbana. Altres fan referència a la seva actuació en les competències de circulació, queixes sobre la permissibilitat o no d'aparcar en una determinada zona, un control d'alcoholèmia, el fet de no estar d'acord amb la versió d'un agent. També hi ha una queixa per manca d'assistència a una víctima d'un robatori.

Només s'ha rebut una queixa relativa al Servei de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament, la qual fa referència a la manca d'intervenció dels Bombers en la caiguda d'un arbre en una propietat privada.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

NÚM. EXPEDIENT 557/06

La queixa és d'un ciutadà que va traspasar el carrer seguint els senyals de trànsit sense adonar-se que hi havia un agent de la Guàrdia Urbana que regulava la circulació. Manifesta que la reacció dels agents va ser desproporcionada i prepotent i que es van negar a identificar-se. L'interessat va ser denunciat pels agents i sancionat per infringir el Reglament de circulació.

La síndica va demanar informe al servei afectat. Durant aquest procés, l'Ajuntament va admetre les al·legacions presentades per l'interessat i va retirar la denúncia. El ciutadà va insistir en el fet que, tot i que la denúncia va quedar sense efecte, el tracte de la Guàrdia Urbana va ser irrespectuós.

En cap dels dos informes municipals rebuts s'ha entrat a analitzar l'actuació dels agents de la Guàrdia Urbana.

Es va estimar la queixa perquè, tot i que la Guàrdia Urbana va donar resposta al ciutadà i la denúncia es va anul·lar, la Sindicatura no ha pogut comprovar l'actuació dels agents denunciats, perquè en els informes tramesos per Seguretat no es fa esment a la qüestió plantejada i, per tant, no queden desvirtuades les manifestacions del ciutadà.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

En l'informe del 2005 ja es va recomanar que es vetllés perquè cap acte de la Guàrdia Urbana pugui ser percebut com a desproporcionat o arbitrari pels ciutadans. Quan es produeixen aquestes situacions, a més de vulnerar un dret del ciutadà, es desprestigia l'actuació d'aquest cos policial. D'altra banda, en aquest casos, també és molt difícil que el ciutadà accepti com a única prova la presumpció de veracitat de la versió de l'agent implicat, sobretot quan es tracta d'incidents menors on és difícil aportar proves.

RECOMANACIÓ

- Que en els casos en què els ciutadans es queixin de presumptes tractes desproporcionats per part d'alguns agents de la Guàrdia Urbana, i en els supòsits en què els agents es neguin a identificar-se, el Sector de Seguretat obri un expedient informatiu per aclarir les circumstàncies tant en defensa dels ciutadans com en defensa del propi cos.

2.2. VIA PÚBLICA

2.2.4. MANTENIMENT I ÚS DE L'ESPAI PÚBLIC

A) EL DRET DEL CIUTADÀ

La ciutat és espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants, els quals tenen dret a trobar-hi les condicions per la seva realització política, social i ecològica, cosa que comporta assumir també deures de solidaritat. Les autoritats municipals han de fomentar, amb tots els mitjans de què disposen, el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants.

Aquests són els principis introductoris de la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat. La consideració de l'espai col·lectiu com a pertinença dels ciutadans comporta drets i deures relatius a l'ús d'aquest espai, i és premissa del benestar ambiental a què tot ciutadà té dret.

L'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic es fonamenta legalment en la Carta de Salvaguarda de Saint-Denis, segons que es diu en els seus primers articles, i té per objecte preservar l'espai públic com a lloc de convivència i civisme, on totes les persones puguin desenvolupar en llibertat les seves activitats de lliure circulació, oci, trobada i esbarjo, amb ple respecte a la dignitat i als drets dels

altres i a la pluralitat d'expressions culturals, polítiques, lingüístiques, religioses i de formes de vida diverses existents a Barcelona.

B) LA COMPETÈNCIA MUNICIPAL

L'Ajuntament té en aquesta matèria competències plenes atorgades per la legislació de règim local i la Carta Municipal, que són desplegades en les ordenances municipals en tots els aspectes que formen part del medi ambient urbà: ús de l'espai públic, manteniment de carrers, parcs, jardins i platges i també netedat urbana. També la competència municipal general d'autoorganització per a la prestació dels serveis d'interès ciutadà permet abordar els compromisos de la Carta de Saint-Denis. D'una banda, adoptant, sobre la base del principi de precaució, polítiques de prevenció de la contaminació, d'estalvi de l'energia, de gestió, de reciclatge, de reutilització i recuperació dels residus. I, de l'altra, executant totes les accions necessàries perquè els ciutadans apreïin, sense degradar-lo, el paisatge que envolta i configura la ciutat, i perquè siguin consultats sobre les modificacions que el puguin alterar.

C) LES QUEIXES

MANTENIMENT I ÚS DE L'ESPAI PÚBLIC	NOMBRE DE QUEIXES
Manteniment	4
Ús de l'espai públic	26
Total	30

Aquest any la síndica ha rebut 30 queixes referides al manteniment i a l'ús de la via pública.

En total s'han resolt 31 queixes (23 de l'any 2006 i 8 que estaven pendents de l'any 2005), 16 a través de la petició d'informe a l'Ajuntament, 10 per resolució directa i 5 amb assessorament. Queden pendents de resoldre 9 expedients (7 de l'any 2006 i 2 de l'any 2005).

Per a denunciar el mal estat del carrer, el ciutadà utilitza habitualment els canals establerts per l'Ajuntament (web, telèfon del civisme, presentació d'instàncies). Les queixes que arriben a la síndica sobre manteniment tenen una escassa rellevància

en l'activitat de la síndica: en els casos atesos per la síndica, la reclamació sobre el manteniment del carrer provenien de l'interès particular del ciutadà afectat per una intervenció municipal.

En canvi, sobre l'ús de la via pública es repeteixen els aspectes de l'any anterior. D'una banda, les queixes per esdeveniments festius o culturals puntuals que es realitzen al carrer i que pertorben la vida quotidiana dels veïns afectats. I, de l'altra, les queixes dels veïns pels sorolls, brutícia o molèsties de grups que ocupen la via pública i sobre el control que en fa l'Ajuntament.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

NÚM. EXPEDIENT 573/06

La ciutadana que va presentar la queixa explicava que en les obres de remodelació del carrer els operaris van malmetre el marbre del llindar de la seva finca. El responsable de l'obra va acceptar el compromís de substituir el marbre per una peça nova, però aquest canvi no es va fer. Passat un temps prudencial, la denunciante va presentar reclamació escrita i la seva petició va ser denegada perquè l'Ajuntament va al·legar que la fissura era molt anterior a les obres.

Es va demanar informe a l'Alcaldia, i la resposta del Districte a la síndica indicava que, un cop confirmades amb la direcció de l'obra les dades aportades per la ciutadana, es va substituir el marbre i es va resoldre amb satisfacció la incidència.

La síndica va estimar en part la queixa perquè, tot i que finalment l'Ajuntament va actuar adequadament, no ho va fer atenent el compromís verbal pactat en el moment de l'incident, ni com a resposta a la reclamació escrita presentada per la ciutadana.

NÚM. EXPEDIENT 719/06

Els ciutadans que presenten la queixa expressen les molèsties que pateixen els veïns d'una plaça. Al seu parer, l'espai s'ha deteriorat des que es va remodelar i s'ha convertit en zona de vianants. Durant tot el dia s'hi concentren grups de persones que provoquen aldarulls per crits, baralles, música, consum d'estupefaents, i, a més, embruten la plaça i deterioren el mobiliari urbà.

L'informe municipal tramès a la síndica exposa que la plaça és un dels espais del districte on s'havia determinat fer un seguiment especial i diversificat que incloïa la intensificació de la neteja i de la vigilància per part de la Guàrdia Urbana. També, amb la col·laboració de l'associació de veïns, s'ha implantat una campanya per difondre actituds cíviques que pretenen aconseguir un espai més net i el respecte del descans dels veïns. Amb la voluntat de diversificar l'ús i d'implantar models positius d'utilització de l'espai públic, es programen espectacles infantils els caps de setmana que atrauen un públic diferent del que habitualment ocupa la plaça.

La síndica va considerar que la intervenció del Districte havia estat correcta, atès l'intens seguiment que va demostrar que havia fet dels incidents. No obstant això, va poder con-

trastar que els denunciants no valoraven com a suficients les accions empreses pel Districte i, per tant, va suggerir a les parts que establissin la coordinació necessària per a poder contrastar periòdicament l'evolució de les queixes.

NÚM. EXPEDIENT **624/06**

La queixa era per la denúncia reiterada els darrers anys pels veïns sobre les molèsties que provoca la celebració anual d'un festival musical. La queixa considerava que l'Ajuntament no estava vetllant adequadament per defensar el dret al descans i la salut. Les activitats que es realitzen a l'emplaçament denunciat eren únicament diürnes.

Davant la immediatesa dels fets, programats per a la mateixa setmana en què es va atendre la queixa, es va mantenir una entrevista amb els responsables del control de l'activitat i es va obtenir la informació de les mesures amb què el Districte pensava intervenir per minimitzar les molèsties. Aquestes es concretaven en l'eliminació d'un dels tres escenaris, el control dels nivells acústics mitjançant la instal·lació de limitadors de so i la prohibició de realitzar proves de so abans de les 12 h.

La síndica va informar la ciutadana de les mesures previstes i va sol·licitar la seva col·laboració per tal que en acabar el festival li comunicés la seva valoració. La ciutadana va constatar, en representació dels veïns afectats, que les molèsties havien disminuït, tot i que no s'havien eliminat totalment.

La síndica va declarar correcta l'actuació municipal en el control de l'activitat i en l'establiment de les mesures acordades. Tot i així, va recomanar a l'òrgan municipal afectat que fes un estudi acurat de la idoneïtat de l'espai on es realitza el festival –ateses les reiterades queixes dels veïns, les dimensions de la zona i la creixent projecció del festival– i que considerés la possibilitat de canviar l'emplaçament en futures edicions.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

La confrontació d'interessos legítims, com són el dret al descans i el dret al lleure, és causa de conflictes en l'ús de la via pública. Jurídicament és clar que preval la salut i el descans dels veïns per damunt de l'oci, però no semblaria convenient negar tota expressió convivencial, tradicional o de lleure simplement perquè pot molestar a algú. Aquest és el conflicte que apareix en les queixes per les molèsties o els sorolls produïts per les festes autoritzades per l'Ajuntament. Per això, en l'informe de l'any passat la síndica recomanava que, en els casos en què es produeixin queixes dels veïns, l'Ajuntament hauria de fer una valoració ponderada de les sol·licituds de celebració d'activitats per evitar l'excessiva concentració en determinats emplaçaments i/o períodes anuals.

El seguiment de les queixes d'aquest any acredita que les sol·licituds d'autorització per a activitats festives al carrer es valoren adequadament i que s'estableixen les condicions perquè no resultin massa molestes per als veïns. Per exemple: en una de les queixes tramitades, els responsables del Districte van canviar la ubicació de la fira de la festa major d'un barri com a resposta a les demandes dels veïns. El que no sempre és prou minuciós és el con-

trol del compliment de la limitació horària i les queixes han estat perquè, en arribar l'hora d'acabar els actes autoritzats la Guàrdia Urbana, no n'ha exigint el compliment.

D'altra banda, en les queixes sobre via pública es repeteixen casos de sorolls i brutícia. La síndica ha rebut vuit queixes d'aquest tipus de diferents espais de la ciutat, la majoria situats al Districte de Ciutat Vella. Són queixes que fan referència a músics que actuen davant els vetlladors dels bars, aldarulls i sorolls a l'entorn dels locals de lleure o restauració o de reunions a les places o a determinats indrets. Generalment la causa del conflicte és l'incompliment de les ordenances que regulen aquest aspecte, com la de convivència, la del medi ambient urbà i la dels locals de pública concurrència. Però la queixa a la síndica es produeix quan hi ha ciutadans que estan exposats contínuament a les mateixes molèsties i consideren que hi ha una manca de control municipal.

En aquests casos, el conflicte sovint sorgeix en la ponderació entre el que és acceptable i el que no ho és. Tot i així, hi ha queixes on clarament no es respectava la normativa, com la prohibició de les actuacions de carrer en horari nocturn i en determinats emplaçaments, o l'obligació dels titulars dels locals de pública concurrència de manteniment de l'ordre en els accessos de l'establiment. En aquests casos, i més quan hi ha queixes reiterades dels veïns, l'actuació de la Guàrdia Urbana hauria de garantir el compliment de les normes de convivència i de denunciar les conductes contràries.

Ahora, si bé hi ha queixes que consideren que hi ha una excessiva tolerància en l'ús del carrer, també n'hi ha que argumenten el contrari: l'excés de rigor en l'aplicació de l'Ordenança de convivència. Són sis les queixes que fan referència a la multa i el decomís d'instruments musicals i a la suposada aplicació incorrecta o desproporcionada de l'Ordenança. Un cas il·lustratiu és la queixa d'una dona que va ser multada amb 90 euros per estirar-se en un banc d'un parc al migdia, quan un avís previ probablement hauria estat suficient.

Finalment, una de les queixes sobre la intervenció municipal en les activitats al carrer es refereix a la regulació municipal de l'ús de l'espai públic per a activitats artístiques i comercials (pintors, músics, estàtues...). Ciutat Vella ha regulat amb normatives el control d'aquest espai per racionalitzar-ne l'ús i evitar que els usuaris s'autoatorguin drets adquirits. El procés de selecció per a l'espai d'una plaça de caricaturista a la Rambla va ser motiu d'una queixa que considerava que la presència en el jurat d'un representant de l'Associació de Pintors i Dibuxants, que tenien espais atorgats a la Rambla, no garantia l'objectivitat i la imparcialitat del veredict, ja que el vot de l'artista podia estar condicionat per evitar possibles competidors. La síndica va recomanar una revisió dels criteris de l'elecció dels membres del jurat, revisió que va ser assumida pel Districte.

RECOMANACIÓ

- Informar la ciutadania, mitjançant els instruments de què disposa l'Ajuntament (web, butlletins periòdics, etc.), de les activitats festives autoritzades. Difondre la informació sobre la normativa reguladora d'aquestes activitats i establir les mesures de control necessàries per vetllar pel seu compliment.

2.3. ADMINISTRACIÓ GENERAL

2.3.1. COMUNICACIÓ ENTRE L'ADMINISTRACIÓ I ELS CIUTADANS

A) EL DRET DEL CIUTADÀ

El dret a comunicar o rebre lliurement informació veraç és establert en la Constitució i potenciat en la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat; segons aquesta Carta, els ciutadans tenen dret a ser informats de tot allò que pertoca a la vida social, econòmica, cultural i administrativa local.

Pel que fa a l'Administració local, aquest dret és regulat juntament amb el de participació en la Llei de bases del règim local (art. 69) i concretat en la Carta Municipal de Barcelona. La Carta reitera el dret del ciutadà a ser informat de les activitats municipals, i fixa les diferents formes d'obtenir la informació (art. 38).

Pel que fa al dret de participació, hem de tenir en compte, d'entrada, la norma constitucional de l'article 128 CE, que diu que la llei establirà les formes de participació dels interessats en l'activitat dels organismes públics la funció dels quals afecti directament la qualitat de la vida o el benestar general.

En l'àmbit de l'Administració local, la Llei estatal de bases diu: "Els ajuntaments hauran d'establir i regular en normes de caràcter orgànic procediments i òrgans adequats per a l'efectiva participació dels veïns en els assumptes de la vida pública local, tant en l'àmbit del municipi en conjunt com en els districtes" (art. 70 bis). Això no obstant, tenint present que: "Les formes, els mitjans i els procediments de participació que les corporacions estableixin en l'exercici de la seva potestat d'autoorganització no podran en cap cas menystenir les facultats de decisió que corresponen als òrgans representatius."

Un altre vessant d'aquest dret és el relacionat amb la llibertat d'expressió i la societat del coneixement. Tothom ha de tenir opció a difondre lliurement les seves idees i opinions per mitjà de la paraula, l'escriptura i altres mitjans de comunicació.

B) LA COMPETÈNCIA MUNICIPAL

Per a la realització efectiva d'aquests drets d'informació i participació, és necessari que les autoritats municipals ofereixin els mitjans perquè la informació que afecti la població sigui accessible, eficaç i transparent. Una iniciativa destacable en l'àmbit de la informació ha estat l'Ordenança reguladora de l'Administració electrònica aprovada pel Plenari del Consell Municipal el 24 de març de 2006.

El dret a la participació és establert àmpliament en la Carta Municipal amb previsions com:

- L'Ajuntament de Barcelona ha de garantir la participació ciutadana, especialment en les matèries que afecten més directament la qualitat de vida dels ciutadans. Les normes de participació contingudes en la Carta es desenvolupen per mitjà de disposicions reglamentàries aprovades per l'Ajuntament. Són formes de participació ciutadana:
 - L'audiència pública per tal que el veïns facin propostes a l'Administració municipal o rebin informació en les seves actuacions.
 - La iniciativa ciutadana per demanar a l'Ajuntament que dugui a terme una determinada activitat d'interès públic, i per fer-la aporten mitjans econòmics o treball personal.
 - La iniciativa ciutadana per a l'aprovació de disposicions de caràcter general.
 - La consulta ciutadana, la qual ha de respectar:
 - a) El dret de tots els empadronats a ser consultats.
 - b) El dret dels consultats a conèixer les solucions alternatives amb el màxim possible d'informació escrita i gràfica.
 - El Consell de Ciutat, integrat pels representants de les entitats econòmiques, socials, culturals, professionals i de veïns més representatives, com a òrgan de debat del Programa d'actuació, dels pressupostos municipals, dels grans projectes de ciutat i dels indicadors dels resultats de la gestió municipal. Aquest Consell de Ciutat es reuneix, com a mínim, un cop l'any.
 - Els Consells sectorials i de districte.

C) LES QUEIXES

RELACIÓ DE L'AJUNTAMENT AMB ELS CIUTADANS	NOMBRE DE QUEIXES
Atenció al públic	31
Participació ciutadana	7
Comunicació i qualitat	1
Total	39

En l'apartat sobre les relacions de l'Ajuntament amb els ciutadans la síndica ha rebut 39 queixes.

En total s'han resolt 39 queixes (31 de l'any 2006 i 8 que estaven pendents de l'any 2005), 14 a través de la petició d'informe a l'Ajuntament, 11 per resolució directa i 14 per assessorament. Queden pendents de resoldre 8 expedients.

2.3.1.1. ATENCIÓ AL PÚBLIC

En aquesta secció es parteix dels drets que la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, reconeix als ciutadans en l'article 35 i que són, entre d'altres, conèixer l'estat de tramitació dels procediments dels quals són part, identificar el personal que tramita els seus procediments o bé obtenir informació sobre els requisits que la llei imposa als projectes que vulguin realitzar.

Sobre els serveis d'atenció al públic de l'Ajuntament s'han rebut 18 queixes durant el 2006. Dins de les diverses modalitats que té el ciutadà per relacionar-se amb l'Administració, les queixes que ha atès la síndica són per considerar que no s'ha rebut un tracte correcte dels treballadors municipals, per considerar excessiu el temps d'espera a ser atesos, per l'incompliment horari del servei d'atenció al públic, per l'idioma en el qual han estat atesos i per la manca d'identificació d'alguns informadors municipals, per la manca de resposta a peticions d'entrevista, o pel cost dels telèfons 902 i 807.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

NÚM. EXPEDIENT	794/05
----------------	--------

Un ciutadà va demanar, a través de l'adreça bcnrevistes@mail.es, informació sobre el cost de l'edició de la revista *Barcelona Informació* i alhora va demanar deixar de rebre la revista. No va obtenir cap resposta i va continuar rebent la publicació municipal.

Després de demanar informació al servei municipal afectat, es va comunicar a la Sindicatura que els missatges de correu electrònic enviats pel ciutadà van arribar directament al departament responsable de la publicació, i que aquest departament va donar de baixa el ciutadà de la revista. No obstant això, en relació amb la consulta sobre el cost de l'edició no se li va donar resposta perquè el departament no hi tenia competència.

La queixa es va estimar en part, ja que, tot i que l'Ajuntament va donar de baixa el ciutadà de la revista, no va donar resposta a la petició d'informació del cost de la publicació ni el va adreçar a l'òrgan competent per a respondre-la. Es va recomanar al servei afectat que es posés en contacte amb el ciutadà i donés resposta a la seva pregunta o bé el dirigís a l'òrgan competent que li pogués donar una resposta.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

El 2006 s'ha repetit la queixa per la manca d'identificació del personal que atén el públic en alguns serveis municipals. En aquest cas, el departament afectat va justificar motius de seguretat del personal informador i va al·legar que els responsables tenen mecanismes que permeten saber qui està atenent el públic en cada moment. Amb tot, la resolució de la síndica va considerar que, en compliment de la Llei 30/1992, la identificació del personal és obligatòria.

En tot cas, es considera raonable que per raons de seguretat en alguns casos no consti el nom complet del treballador. Però quan la seguretat del treballador ho justifiqui, es poden utilitzar altres mètodes com la identificació mitjançant un número, com es fa, per exemple, amb els agents de la Guàrdia Urbana. Això permetria que, en cas de produir-se algun problema, el ciutadà pogués identificar més clarament la persona afectada. En tancar l'informe no consta que s'hagi posat en pràctica aquesta proposta i hi ha una nova queixa en tràmit sobre el mateix cas.

L'incompliment d'horari d'atenció al públic en una oficina d'atenció al ciutadà (OAC) es refereix a l'únic punt de registre municipal obert en dissabte. En la queixa s'exposava que aquest centre no disposava de personal per a oferir el servei. Per això, des de la Sindicatura es va recomanar a l'OAC afectada que revisés els torns de personal perquè es pogués garantir l'atenció en dissabte. El responsable del servei va acceptar el suggeriment i va informar que es planificarien els recursos necessaris per cobrir els torns de vacances adequadament.

En relació amb l'atenció dispensada a través de canals telemàtics, l'ampliació d'aquests serveis ha produït una millora per a una part dels ciutadans en la relació amb l'Administració, tant per a obtenir informació com per a col·laborar en la denúncia de determinades situacions. Paral·lelament a aquesta realitat positiva, les queixes que han arribat són pel tracte impersonal que en alguns casos es deriva dels sistemes informàtics amb rutines estandaritzades, per respostes que no es corresponien amb la petició realitzada i per errors tècnics.

D'aquestes queixes, se'n desprèn que la creació de nous canals de comunicació amb el ciutadà, aprofitant les tecnologies de la informació, ha d'estar dotada de recursos suficients per a articular respostes adequades i evitar generar expectatives que es poden veure frustrades. Independentment del canal de comunicació que s'utilitzi, el dret d'informació s'ha de garantir tal com preveu la Llei 30/1992.

D'altra banda, la implantació dels canals informàtics i digitals per comunicar-se amb l'Administració municipal no ha de relegar a un segon nivell els altres canals establerts. Sobre tot s'ha d'atendre una part important de la població que no és usuària habitual dels sistemes

informàtics. Encara que l'ús dels sistemes informàtics s'ha estès molt, difícilment arribarà a ser universal i utilitzat per tots els sectors socials a mitjà o llarg termini.

Per això, i recollint també l'opinió d'algunes de les queixes rebudes, caldria donar prioritat a la informació pràctica en les publicacions municipals que reben tots els ciutadans. Revistes com *Barcelona Informació* i el suplement de cada districte són un dels canals més adequats per a canalitzar aquesta informació d'interès ciutadà, especialment tot el que fa referència a tràmits, gestions i serveis municipals. A través de les queixes que recull aquest informe, ja hi apareixen alguns temes on és evident el desconeixement de bona part dels ciutadans, per exemple: com fer tràmits per a obtenir llicències; la formulació de queixes i sol·licituds als districtes i serveis municipals; els efectes del silenci administratiu; recordatoris sobre les tarifes dels serveis telefònics d'informació municipal; la tramitació de les multes i la importància de comunicar els canvis de domicili a la Prefectura de Trànsit; els horaris d'actes previstos als espais públics; normativa concreta sobre el soroll; els drets i prestacions socials o altres ajuts municipals als quals es pot accedir; etc.

Sobre l'atenció telefònica, tractada més àmpliament en l'informe del 2005, cal destacar que aquest any només s'ha presentat una queixa sobre l'import del cost de les trucades del telèfon 807. En la línia de les recomanacions de l'informe de l'any passat, la tarifació d'aquest telèfon, que dona servei fora de l'àrea metropolitana, ha passat de 0,70 euros per minut a 0,30 euros per minut. L'Ajuntament de Barcelona també va convocar un nou concurs amb la finalitat d'oferir una millora en les tarifes i s'ha ajustat a les recomanacions sobre la reducció de tarifes, la divulgació del servei telefònic gratuït i la informació sobre el cost dels serveis de pagament.

També s'ha rebut una queixa sobre el pagament per part del ciutadà del cost del telèfon 902, a través del qual s'han de comunicar les incidències que sorgeixen en la utilització de les màquines expenedores de tiquets de l'àrea verda. L'Ajuntament va informar que aquest servei 902, el cost del qual recau íntegrament en la persona que truca, finalment va ser substituït per un 901, en què el cost de la trucada és compartit entre l'usuari i l'Administració. Encara que es valori com a favorable el canvi fet, la síndica considera que el ciutadà no ha d'assumir cap cost econòmic per la comunicació d'incidències imputables a un servei i, per tant, s'hauria d'establir una línia telefònica gratuïta per a l'usuari.

RECOMANACIONS

- Identificació del personal municipal que atén els ciutadans, per a garantir una atenció personalitzada i responsable.
- Ampliació de la possibilitat d'utilitzar les línies telefòniques gratuïtes sempre que el seu objecte sigui el de comunicar incidències d'un determinat servei municipal.
- Utilització de la revista *Barcelona Informació* i el suplement del districte per donar més informacions pràctiques i concretes d'interès ciutadà, especialment tot el que fa referència a tràmits, gestions i serveis municipals.

2.3.1.2. PARTICIPACIÓ

Sobre participació ciutadana la síndica ha rebut 7 queixes de les quals destaca la referida a la participació en els assumptes de la ciutat utilitzant els canals establerts amb aquesta finalitat.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

NÚM. EXPEDIENT	18/05
----------------	-------

L'interessat manifesta que va demanar de participar en el Plenari del Consell Municipal d'un districte, d'acord amb el procediment establert en el Reglament intern d'organització i funcionament del districte. En el moment de posar a votació el punt de l'ordre del dia sobre la petició feta, no se li va concedir la paraula, la qual se li va oferir només després de la votació.

El Districte afectat va aportar com a informació l'acta de la sessió del Plenari del Consell Municipal, on es reflecteix que en el moment en què la presidenta va oferir la intervenció al ciutadà, després de la votació, tal com preveu el Reglament intern d'organització i funcionament del districte, aquest veí no es trobava a la sala i, per tant, es va donar per conculsa la qüestió.

Atès que es va tenir en compte la petició del ciutadà, tot i que la seva participació no es va fer efectiva perquè es trobava absent de la sala quan se li va oferir la paraula, es va estimar que l'actuació municipal era conforme al Reglament. No obstant això, es va recordar al Districte que per tal que la participació ciutadana sigui real i, per tant, pugui influir en la decisió, el torn de paraula s'ha de concedir al ciutadà abans que intervinguin i votin els diferents Grups municipals representats.

El Districte va respondre a la decisió de la síndica i va reconèixer que en cap normativa no consta el moment exacte en què s'ha de fer l'esmentada intervenció a fi que la participació ciutadana sigui real. El Districte també va reconèixer que, encara que en la petició del ciutadà ja queda predeterminada la seva opinió, la participació no queda prou garantida. Per això seguiran estudiant el mecanisme jurídic més adequat per a garantir l'exercici real d'aquest dret.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

Només s'han atès 7 queixes referides a la participació ciutadana, però el seu contingut fa paleses deficiències en els mecanismes de participació.

Arran de la queixa d'un ciutadà sobre la forma de participació en el Plenari del Consell Municipal de Districte, s'ha detectat que els reglaments organitzatius dels Districtes regulen de manera diferent aquesta matèria. En cada districte s'exigeixen requisits diferents. Alguns preveuen expressament que la participació en els plenaris es realitzi en un moment anterior a la presa de decisions i d'altres no especifiquen en quin moment s'ha de fer. El regla-

ment d'un Districte fins i tot atorga facultats al seu president per a valorar la pertinença o no de les intervencions demanades. Aquestes diferències comporten que, segons el territori, la participació del ciutadà tingui més o menys garanties de ser real i pugui influir en la voluntat de l'òrgan col·legiat abans de prendre una decisió. És el cas de la queixa presentada, on la intervenció dels ciutadans es produeix quan ja s'ha resolt la votació sobre l'assumpte.

En una altra queixa es manifestava el desacord per la denegació reiterada de l'Ajuntament a la incorporació d'una entitat en un Consell. En aquest cas, l'Ajuntament va acreditar que havia realitzat una correcta valoració de la petició i així ho va recollir la resolució de la síndica. No obstant això, en la tramitació d'aquesta queixa es va constatar que la informació que apareix al web municipal creava confusió sobre el mecanisme d'incorporació d'entitats en aquest Consell. D'aquesta informació pública, se'n podia interpretar que el compliment d'uns requisits mínims comportava una entrada automàtica en el Consell, cosa que generava falses expectatives. Per això es va recomanar la modificació dels continguts del web.

RECOMANACIÓ

- Unificar els mecanismes de participació en l'àmbit dels Plenaris del Consell Municipal de Districtes, de tal manera que es respectin unes bases mínimes a fi que la participació sigui igual i real en tot el territori, i pugui tenir incidència en les decisions municipals.

2.3. ADMINISTRACIÓ GENERAL

2.3.2. PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS

A) EL DRET DEL CIUTADÀ

El ciutadà té dret a una Administració pública que vetlli pels seus drets. Així es desprèn dels principis constitucionals de bona administració que arrenquen del mandat de l'article 9 CE, el qual imposa la subjecció de l'Administració a la llei i disposa que ha de ser proactiva i remoure els obstacles que impedeixen el gaudiment dels drets i les llibertats. Amb més concreció, en els articles 103 a 106 s'estableix:

- Que l'Administració pública ha de servir amb objectivitat els interessos generals i ha d'actuar d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la llei i al dret.
- Que els ciutadans han de tenir garantida l'audiència directament o per mitjà de les organitzacions i associacions reconegudes per la llei en el procediment d'elaboració de les disposicions administratives que els afectin.
- Que s'ha de garantir l'accés dels ciutadans als arxius i els registres administratius, salvant la intimitat de les persones.

- Que s'ha de garantir i respectar un procediment administratiu comú a totes les administracions per mitjà del qual han de fer-se els actes administratius, amb garantia, quan sigui procedent, de l'audiència de l'interessat.

- Que els ciutadans tindran dret a ser indemnitzats per qualsevol lesió que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, llevat dels casos de força major, sempre que la lesió sigui conseqüència del funcionament dels serveis públics.

B) LA COMPETÈNCIA MUNICIPAL

Pel que fa al procediment administratiu, la via formal que segueixen els actes ordenats i adreçats a la presa de decisions per part de l'Administració municipal, aquest està regulat en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. Segons aquesta llei, l'ajuntament té l'obligació de tramitar i resoldre els expedients, iniciats d'ofici o a instància de part, dictant sempre resolució expressa.

C) LES QUEIXES

PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS	NOMBRE DE QUEIXES
Procediments administratius	20
Subvencions	1
Gestió de serveis públics	2
Responsabilitat patrimonial	20
Total	43

En l'apartat de procediments administratius la síndica ha rebut 43 queixes.

En total s'han resolt 43 queixes (33 de l'any 2006 i 10 que estaven pendents de l'any 2005), 21 a través de la petició d'informe a l'Ajuntament, 6 per resolució directa i 16 per assessorament. Queden pendents de resoldre 12 expedients (10 de l'any 2006 i 2 de l'any 2005).

2.3.2.1. PROCEDIMENT ADMINISTRATIU GENERAL

El 2006 es van tramitar 20 queixes que estaven referides únicament als defectes en el procediment administratiu. Les queixes fan referència a la dilació dels procediments, a la manca de resolució expressa als recursos presentats pels ciutadans, a la manca de resposta a les peticions i denúncies, a la manca d'informació als interessats, a l'omissió de documentació necessària, a la tramitació errònia de les sol·licituds, a dilacions del procediment o a la manca d'impuls d'ofici en els procediments iniciats a instància de part.

Però els aspectes de procediment han incidit en gran nombre de queixes presentades, tot i que la preocupació principal fos una altra i per això estiguin incloses en altres capítols de l'Informe.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

NÚM. EXPEDIENT	834/05
-----------------------	---------------

Una comunitat de propietaris van comunicar a l'Ajuntament l'existència d'unes obres il·legals fetes l'any 2002 en un terrat comunitari, i l'òrgan municipal competent va dictar la corresponent ordre d'enderrocament de les obres, ordre que no va complir ni el presumpte infractor ni subsidiàriament l'Ajuntament. Davant la manca de resposta municipal als diferents requeriments que van fer els veïns denunciants, aquests van recórrer a la via judicial i el 2005 es va dictar una sentència que condemnava l'Ajuntament a executar la resolució. Malgrat les despeses econòmiques i el desgast personal que va causar als denunciants el procediment judicial, la sentència judicial tampoc no es va complir.

Es va produir un canvi de titularitat de l'habitatge on es van fer les obres il·legals. La nova titular, neboda de l'anterior, va demanar la suspensió dels efectes de la sentència i va al·legar que no havia estat cridada en el procediment. El Jutjat Contenciós Administratiu, al setembre de 2006, va dictar una interlocutòria en què resolva que l'Ajuntament havia de donar audiència a la titular del pis en el procediment administratiu per a evitar la indefensió, i va ordenar que es retrotraguessin les actuacions a aquell moment del procés.

La síndica va estimar la queixa perquè l'Ajuntament no va executar la resolució municipal dictada i tampoc la sentència judicial, en el moment en què podia fer-ho. Per això, va demanar a l'àrea afectada que retrotraqués les actuacions per acomplir la interlocutòria judicial i que informés els denunciants de la nova resolució municipal que es dicti.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

A) EL SILENCI ADMINISTRATIU I LA MANCA DE RESPOSTA DE L'AJUNTAMENT

Un dels problemes que es repeteixen en l'Informe del 2006 és la persistència del silenci administratiu. Aquest silenci es produeix més sovint quan les peticions no han de ser estimades i quan es tracta de respondre recursos interposats contra resolucions municipals. Amb inde-

pendència del seu abast en nombre, és un assumpte greu. Deixar sense resposta un procediment vulnera de manera directa el dret de l'interessat a defensar-se i a al·legar contra el contingut d'una resolució administrativa. Per això la Llei imposa que es contesti, encara que ja hagi passat el termini per fer-ho o ja s'hagi generat l'efecte estimatori o desestimatori.

Quan un ciutadà no coneix els arguments en què l'Administració es basa per desestimar la seva petició li manca informació per poder contradir-los. Per això es dificulta la defensa dels seus drets. A més, una resposta per silenci administratiu no proporciona al reclamant la necessària informació sobre els mitjans d'impugnació de què disposa, cosa que també vulnera el dret a la defensa. Cal insistir en la necessitat d'abandonar la mala pràctica de donar per enllestit un procediment emprant el silenci administratiu, perquè s'incompleix la llei i es perjudica el dret del ciutadà.

De la mateixa manera, els ciutadans es queixen que es produeix sovint una manca de resposta o d'activitat municipal davant les denúncies dels ciutadans, principalment quan aquests actuen com a part interessada o bé exerceixen l'acció pública en defensa del dret urbanístic o mediambiental. Això no obstant, encara que hi ha casos en què l'Ajuntament reacciona davant les denúncies, no acostuma a informar el ciutadà denunciant sobre les gestions que s'estan duent a terme.

B) LA DILACIÓ INDEGUDA DEL PROCEDIMENT

En les queixes tramitades durant el 2006 també s'han donat casos de dilació en la tramitació del procediment, normalment per la manca d'impuls d'ofici en els diferents tràmits del procediment. Fins i tot en alguns casos el procediment no s'ha acabat. Encara que aquesta manca d'agilitat en l'actuació municipal de vegades no lesioni interessos legítims o drets subjectius dels ciutadans, causa molèsties que es podrien evitar. Habitualment s'al·lega com a motiu del retard en la resposta la complexitat del procediment o la manca de mitjans materials i humans per tramitar-lo en el temps legalment prescrit. Però caldria tenir mecanismes per a superar aquests obstacles, ja que el procediment administratiu és una garantia dels drets dels ciutadans i, per tant, cal assegurar-ne el compliment.

C) LA PRÀCTICA DE PROVA I LA PRESUMPCIÓ DE VERACITAT

Pel que fa la pràctica de prova en els expedients sancionadors, s'ha detectat un problema freqüent en les queixes: la fonamentació dels fets en la presumpció de veracitat dels funcionaris que tenen condició d'autoritats administratives. La legislació preveu un conjunt de garanties per al ciutadà, com l'oportunitat d'aportar o proposar proves i al·legar allò que estimi procedent en la seva defensa. En aquest sentit, s'han rebut queixes en què es manifesta la dificultat de contradir, malgrat les proves aportades, la presumpció de veracitat dels agents de l'autoritat, amb la consegüent indefensió. Les denúncies no són una prova absoluta dels fets, que pugui prevaler sobre qualsevol altra, sinó que han de ser una prova més a valorar en el conjunt de les presentades. Aquesta és la doctrina reconeguda pels tribunals de justícia. En tot cas, s'ha de tenir present que en cas que el presumpte infractor negui els fets, la denúncia requereix la ratificació expressa de l'autoritat per tal d'ad-

quirir rang de prova testifical objectiva sobre els fets examinats. Al marge de la valoració conjunta de les proves, aquesta prova testifical de l'agent de l'autoritat només pot prevaler per sobre la de l'infractor si no hi ha altres proves que la contradiguin. Aquest requisit es considera necessari per a complir la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, quant a l'observació dels requisits legals pertinents.

D) LA MANCA D'EXECUCIÓ DE LES RESOLUCIONS ADMINISTRATIVES I JUDICIALS

Un altre problema comú en les queixes és la manca d'execució de les resolucions administratives dictades quan aquestes resolucions no són aplicades pels ciutadans. La inactivitat de l'Administració municipal per executar subsidiàriament les seves resolucions estimatòries ha estat objecte de recursos imposats pels ciutadans davant el contenciós administratiu. En diversos casos plantejats a la Síndica de Greuges, aquest procés judicial ha acabat amb una sentència que ordena a l'Ajuntament l'execució de l'acte administratiu en pro de l'executivitat dels propis actes dictats. Però, així i tot, hi ha casos en què l'Administració municipal continua amb una actuació mancada d'eficàcia i de celeritat.

Cal recordar que l'incompliment per part de l'Ajuntament de l'execució d'uns drets reconeguts per sentència és una vulneració de la tutela judicial efectiva del ciutadà, i, per tant, és susceptible del corresponent recurs d'empara. D'acord amb el que ha establert el Tribunal Constitucional, si no es garanteix el dret a l'execució de sentències, les decisions judicials i els drets que hi són reconeguts no serien més que meres declaracions d'intencions.

2.3.2.2. EL PROCEDIMENT ADMINISTRATIU DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL

La síndica ha rebut 20 queixes sobre responsabilitat patrimonial, un nombre similar al de l'any 2005. El cas més freqüent és la reclamació de responsabilitat patrimonial per caigudes a la via pública presumptament com a conseqüència del mal estat del paviment. Altres fan referència a l'afectació del patrimoni privat com el despreniment de terres sobre una finca, la caiguda d'un arbre sobre un vehicle, o les taques ocasionades per un semàfor acabat de pintar.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

NÚM. EXPEDIENT	073/06
-----------------------	---------------

L'interessat, lletrat que actua en representació d'un menor que ha patit lesions físiques en un cas de responsabilitat patrimonial, va ser requerit pel secretari de l'expedient durant el període de prova per presentar les preguntes que estimés pertinents en relació amb un testimoni. El lletrat presenta la queixa perquè el dia de la declaració del testimoni se li va impedir l'accés a la prova testimonial.

Els responsables de l'expedient van respondre a la petició d'informe de la síndica i van explicar que la praxi d'aquests procediments els ha permès constatar que l'assistència del lletrat del reclamant condiona les respostes dels testimonis.

La síndica va estimar la queixa. Es va valorar que la càrrega de la prova recau en el reclamant i que el lletrat designat lliurement per ell és el primer tècnic especialista que ha de valorar els fets i està facultat per a escoltar la declaració dels testimonis. Per això va recomanar l'obertura d'un període de prova extraordinari en què hi fos present el lletrat durant la pràctica de la prova testimonial.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

Bàsicament, les queixes de responsabilitat patrimonial han estat degudes al desconeixement en el procediment per tramitar una reclamació. Per això, la majoria s'han resolt a través d'assessorament.

D'una banda, la constatació principal en la tramitació de les queixes és que és un procés complex per al ciutadà, tant pel desconeixement de la normativa aplicable, com perquè en aquests processos l'Administració utilitza expressions que resulten incomprensibles per a la majoria dels ciutadans. En tot cas, i respectant els interessos del patrimoni públic, el procediment seguit mai hauria de deixar el ciutadà amb la sensació que ha estat indefens o que se li ha escatimat la compensació a la qual té dret.

D'altra banda, es percep en els expedients de responsabilitat patrimonial que la resolució de l'Ajuntament per a resoldre es fonamenta sovint en la manca de relació de causa-efecte entre l'incident i el dany causat. Aquesta manca de justificació és un entrebanc per al ciutadà, el qual, mancat de mitjans d'investigació personals, tampoc obté facilitats per part dels serveis municipals per a esbrinar les circumstàncies de l'incident. Caldria recordar que la indemnització de perjudicis és un dret del ciutadà i una obligació de l'Administració; que els expedients poden iniciar-se també d'ofici, i que, en tot cas, tots els seus tràmits han de ser impulsats per l'instructor, fins i tot el de la pràctica de les proves necessàries per a fonamentar suficientment la decisió que es prengui.

També s'ha constatat que les dificultats s'incrementen amb la participació de tercers interessats, com són les companyies d'assegurances. Habitualment, les companyies sol·liciten determinats requisits com ara que el ciutadà acrediti el nexa causal mitjançant declaració jurada presentada documentalment i realitzada davant de notari, i que es fonamenti la resolució en els informes de les companyies i no en els informes dels departaments municipals. Aquest procediment pot arribar a qüestionar l'objectivitat de l'Administració en els procediments de responsabilitat patrimonial.

2.3.2.3. EL DRET DE PETICIÓ

Finalment, en l'apartat de procediment administratiu, també s'ha de fer referència al dret de petició. És un dret reconegut com a fonamental en l'article 29 de la Constitució espanyola. Del conjunt de queixes rebudes per la síndica sobre diversos assumptes es constata que aquest dret, encara que no tingui incidències procedimentals, no sempre és prou atès per l'Ajuntament. En part, això és conseqüència d'una cultura administrativa que encara no té prou en compte el dret de tot ciutadà a plantejar qüestions a l'Administració i a

obtenir-ne resposta. Cal recordar que les Normes reguladores de la participació ciutadana preveuen que, amb caràcter general, en un termini de tres mesos es doni resposta a qualsevol petició.

RECOMANACIONS

- S'ha d'insistir en el deure legal que té l'Administració d'impulsar d'ofici els tràmits i resoldre expressament tots els procediments administratius que s'iniciïn, ja sigui a instància de part o d'ofici, dins del termini que legalment està estipulat, i posi així fi a la pràctica de dilacions indegudes del procediment i de resolució per silenci administratiu.
- Cal que s'estableixi un mecanisme per informar els ciutadans denunciants quan tenen interès a rebre informació sobre les actuacions portades a terme per part de l'Ajuntament.
- S'ha de fer servir un llenguatge entenedor en els procediments administratius que eviti causar confusió i sensació d'indefensió.
- L'Ajuntament, en els procediments de responsabilitat patrimonial, ha de resoldre amb objectivitat i independència dels criteris de les companyies asseguradores.

2.3. ADMINISTRACIÓ GENERAL

2.3.3. ACTIVITAT ECONÒMICA, LICÈNCIES I TRIBUTS

A) EL DRET DEL CIUTADÀ

El dret fonamental del ciutadà en relació amb l'activitat econòmica és establert en l'article 38 de la Constitució espanyola, el qual que reconeix la llibertat d'empresa dins del marc de l'economia de mercat. Als poders públics els mana garantir i protegir aquesta llibertat, d'acord amb les exigències de l'economia general i, si escau, de la planificació.

D'altra banda, la Constitució (art. 31) diu que tothom ha de contribuir al sosteniment de les despeses públiques d'acord amb la seva capacitat econòmica mitjançant un sistema tributari just, inspirat en els principis d'igualtat i progressivitat, que en cap cas no tindrà abast confiscador. També recull que la despesa pública ha de comportar una assignació equitativa dels recursos públics, que la seva programació i execució ha de respondre als criteris d'eficiència i economia, i que només es poden establir prestacions personals o patrimonials de caràcter públic d'acord amb la llei. Això són drets fonamentals per als ciutadans.

D'altra banda, també és un dret dels ciutadans l'assoliment per la ciutat dels objectius marcats amb la signatura de la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat:

- Establir els pressupostos de manera que les previsions dels ingressos i les despeses puguin fer efectius els drets enunciats en aquesta Carta, podent implantar a aquest efecte un sistema de "pressupost participatiu". La comunitat de ciutadans i ciutadanes, organitzada en assemblees de barris o sectors o fins i tot en associacions, podrà d'aquesta manera expressar la seva opinió sobre el finançament de les mesures necessàries per a la realització d'aquests drets.
- Compromís, en nom del respecte de la igualtat de tots els ciutadans i les ciutadanes davant les càrregues públiques, de no permetre que els àmbits o les activitats de la seva competència escapin a la legalitat en matèria social, fiscal, ambiental o de qualsevol altre ordre.

B) LA COMPETÈNCIA MUNICIPAL

En matèria d'activitat econòmica, la legislació de règim local estableix que els ens locals poden intervenir en l'activitat dels ciutadans per mitjà de submissió a llicència i actes de control preventiu. L'activitat d'intervenció s'ha d'ajustar als principis de legalitat, igualtat, proporcionalitat i congruència amb els motius i els fins que justifiquen la potestat i el respecte a la llibertat individual. En l'àm-

bit local, els ens locals poden intervenir en aquestes activitats per mitjà d'un règim reglamentat d'autorització administrativa. Per a atorgar les autoritzacions s'han de respectar, en tots els casos, els principis de lliure concurrència i d'igualtat. L'autorització s'ha de resoldre en el termini de tres mesos des de la sol·licitud, i la manca de resolució dins d'aquest termini produeix efectes desestimatoris.

Segons l'Ordenança d'intervenció integral de l'administració ambiental de Barcelona, l'atorgament de llicències d'autorització ambiental permet desenvolupar l'activitat comercial o industrial a la ciutat. La concessió de la llicència autoritza la instal·lació d'una activitat, però l'activitat no pot iniciar-se sense el control inicial per part d'una entitat ambiental de control (EAC). La resta de llicències, que són la majoria a Barcelona, només estan subjectes al règim de comunicació prèvia. Així doncs, són de competència municipal les llicències recollides als annexos 2 i 3 de l'Ordenança municipal d'activitats i d'intervenció integral de l'administració ambiental de Barcelona, és a dir, les llicències ambientals i les d'obertura d'establiments.

D'altra banda, en matèria tributària, correspon a l'Ajuntament la gestió i recaptació dels impostos, tributs i taxes que recullen les ordenances fiscals, tramitats d'acord amb la normativa tributària vigent, especialment la Llei general tributària i la Llei reguladora d'hisendes locals. La seva tramitació ha de ser l'objecte d'una informació clara i entenedora.

La Llei general tributària, la Llei d'hisendes locals i les ordenances fiscals determinen en el seu articulat uns principis bàsics d'actuació, com són: l'obligada determinació del domicili fiscal o lloc de localització del tributari en les seves relacions amb l'Administració; les prescripcions; l'obligació del ciutadà de comunicar el canvi de domicili fiscal; la necessitat de tramitar ràpidament els expedients de devolució d'ingressos indeguts; el rigor en la notificació, atès que qualsevol error pot motivar la indefensió del ciutadà, i l'obligació de resoldre les al·legacions i els recursos.

D'altra banda, l'Administració disposa del Consell Tributari, que assessora i dictamina en matèria de gestió, recaptació i inspecció dels ingressos de dret públic.

C) LES QUEIXES

TRIBUTS I LICÈNCIES D'ACTIVITAT	NOMBRE DE QUEIXES
Llicències d'activitat	17
Tributs	26
Activitat econòmica	33
Total	76

En l'apartat de tributs i llicències d'activitat la síndica ha rebut 76 queixes.

En total s'han resolt 86 queixes (70 de l'any 2006 i 16 que estaven pendents de l'any 2005), 31 a través de la petició d'informe a l'Ajuntament, 12 per resolució directa i 43 per assessorament. Queden pendents de resoldre 9 expedients (6 de l'any 2006 i 3 de l'any 2005).

2.3.3.1. LICÈNCIES D'ACTIVITATS

La síndica ha rebut 17 queixes en matèria de llicències i activitats. Els motius principals de les queixes són les denúncies de ciutadans per la suposada manca de llicència d'una activitat que els causa malestar o que consideren perillosa i la disconformitat dels titulars de comerços amb el requeriment municipal de legalització de l'activitat o l'ordre de precintatge. També s'han presentat queixes per denegacions de llicències de vetlladors a la via pública i per la saturació en zones concretes de la ciutat de comerços regentats per determinats col·lectius.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

NÚM. EXPEDIENT 655/05

Un ciutadà manifesta, en nom propi i en representació dels veïns, que no s'ha realitzat correctament el procediment administratiu en un expedient de concessió de llicència d'una botiga de productes de pirotècnia.

La síndica va entendre que l'activitat podria generar inquietud als veïns afectats. Per això, va demanar informe al servei corresponent i es va consultar l'expedient en la seu del Districte. De l'informe rebut i del resultat de la visita es va constatar que la concessió de la llicència s'ajustava a la Llei d'intervenció integral de l'administració ambiental i a l'Ordenança municipal d'activitats i d'intervenció integral de l'administració ambiental de Barcelona (OMAIIA), així com a la resta de normativa vigent.

Es va declarar correcta l'actuació municipal, tot i que s'ha demanat al Districte que informi la Sindicatura de l'avaluació de la Ponència Ambiental sobre el control d'inici de l'activitat i es va suggerir que s'estudiés la possibilitat d'ubicar en espais més oberts i allunyats dels habitatges les activitats que causen inseguretats als veïns.

NÚM. EXPEDIENT 155/06

El president d'una comunitat de veïns va denunciar l'exercici d'una activitat de bugaderia industrial perquè entenia que l'activitat no era compatible amb el planejament urbanístic.

El Districte va informar que s'estava actuant sense llicència i va dictar i ratificar l'ordre de suspensió i la legalització de l'activitat. No obstant això, el titular de la bugaderia no en va fer cas i va seguir exercint l'activitat de manera il·legal, tot i que va tramitar la legalització de l'activitat.

Per la documentació aportada es va comprovar que el lloc on s'ubicava l'establiment estava classificat com a sòl de densificació urbana. D'acord amb les Normes urbanístiques del pla general metropolità i l'Ordenança municipal d'edificació, aquest sòl no admet les activitats de bugaderia industrial.

Es va estimar la queixa i es va declarar que el Districte no va actuar amb el rigor i la coordinació entre els serveis municipals necessaris per posar fi a la situació il·lícita amb celeritat. En el moment de tancar aquest informe l'activitat continuava funcionant i el Districte havia dictat ordre de cessament que, si no es complís, obligaria a precintat el local.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

En les queixes es manifesta el malestar que es genera quan hi ha activitats econòmiques o comercials que inicien la seva activitat sense disposar de la preceptiva llicència, encara que estigui en tràmit, o sense tenir el control d'inici de l'activitat que ha d'avaluar la Ponència Ambiental. Aquesta situació es reflecteix en les queixes de l'any 2006 i ja apareixia en les recollides l'any anterior. Això produeix diversos efectes: trucades telefòniques dels ciutadans a la Guàrdia Urbana perquè comprovin si els establiments tenen llicència, requeriments a l'Ajuntament perquè intervingui, i sensació de desconfiança dels ciutadans sobre la capacitat de l'Administració d'inspecció i execució.

Cal destacar que l'ordenament jurídic ofereix a l'Administració instruments d'actuació suficients per a acomplir el principi d'eficàcia al qual està sotmesa. Tot i les dificultats per inspeccionar i fer el seguiment de totes les activitats econòmiques, sí que s'hauria d'assegurar una resposta més eficient en els casos en què hi ha hagut denúncies i/o requeriment d'informació per part dels ciutadans.

RECOMANACIONS

- En els casos en què es constata que un establiment exerceix l'activitat sense tenir la llicència municipal, cal iniciar un expedient i fer-ne un seguiment efectiu i continu.

2.3.3.2. TRIBUTS

La síndica ha rebut 26 queixes en matèria de tributs. Els problemes que s'han estudiat fan referència al cobrament de la taxa de residus sòlids, a l'impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM), a l'impost sobre activitats econòmiques, als terminis de devolució dels ingressos indeguts i a diverses sancions i impostos com l'IBI o les plusvàlues.

Cal destacar que, excepte en un cas, no hi ha queixes per notificacions defectuoses, sinó per defectes en la tramitació de l'impost.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

NÚM. EXPEDIENT	34/06
-----------------------	--------------

L'interessat, actuant en nom d'una societat limitada, manifestava que va ser embargat per manca de pagament de l'impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM) i de diverses infraccions a l'Ordenança de circulació de vianants i vehicles, que no havien estat notificades.

Es comprova a l'Institut Municipal d'Hisenda que totes les notificacions es van enviar al domicili que consta com a seu social de l'empresa i que la mateixa empresa utilitza en les diverses instàncies presentades a l'Ajuntament. També és la mateixa empresa que consta en el Registre Informatitzat de Vehicles de la Prefectura Provincial de Trànsit de Barcelona.

Es comprova també que en totes les infraccions a l'Ordenança de circulació s'havia fet un únic intent de notificació. Per tant, l'Institut Municipal d'Hisenda anul·la els expedients. En canvi, no anul·la l'expedient relatiu a l'IVTM ja que la Llei general tributaria disposa que, als efectes notificadors, serà suficient haver fet un únic intent quan el destinatari figuri com a "desconegut" en el domicili fiscal.

La síndica va estimar en part la queixa per l'embargament de l'IVTM i de les sancions per diferents expedients per infraccions a l'Ordenança de circulació: durant la tramitació de la queixa, l'Institut Municipal d'Hisenda va procedir a l'anul·lació dels expedients sancionadors incorrectament notificats i va iniciar el corresponent expedient de devolució d'ingressos indeguts juntament amb els interessos de demora, mentre que va mantenir ferm l'embargament per l'IVTM, que va ser correctament notificat.

NÚM. EXPEDIENT	85/06
-----------------------	--------------

L'interessat manifesta el seu desacord amb l'import de l'impost d'activitats econòmiques pel concepte d'instal·lacions elèctriques.

L'Institut Municipal d'Hisenda informa que en l'imprès d'autoliquidació està en blanc l'apartat on ha de figurar que a l'empresa treballen menys de quatre treballadors. Aquest extrem mai ha estat provat fefaentment ni pel mateix interessat ni en el certificat emès per la Seguretat Social i, per tant, l'import demanat és correcte. La Sindicatura també va constatar que l'expedient havia estat correctament notificat.

La síndica va estimar correcta l'actuació municipal.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

En aquesta matèria la Sindicatura supervisa si els tràmits del procediment s'han seguit correctament, però no entra en l'anàlisi de l'aplicació o la interpretació concreta de la normativa tributària per ser aquesta una competència assignada al Consell Tributari.

2.3. ADMINISTRACIÓ GENERAL

2.3.4. FUNCIÓ PÚBLICA I RELACIONS DE TREBALL

A) EL DRET DEL CIUTADÀ

L'article 23.2 de la CE atorga als ciutadans el dret d'accedir a la funció pública d'acord amb els principis de mèrit i de capacitat. L'article 103.3 del mateix text constitucional, quan regula la funció pública, opta per un règim estatutari i reserva a l'Estat les bases d'aquest règim per als funcionaris de totes les administracions públiques. També reserva a la Llei la regulació de l'estatut dels funcionaris públics, l'accés a la funció pública d'acord amb els principis de mèrit i capacitat, les peculiaritats de l'exercici del dret de sindicació, el sistema d'incompatibilitats i les garanties per a la imparcialitat en l'exercici de les seves funcions.

Després de vint-i-sis anys d'aquest mandat constitucional, està en tràmit la Llei de l'estatut de la funció pública. Mentrestant, el règim dels funcionaris es conté a la Llei de funcionaris civils de l'Estat, de l'any 1964, que va patir la derogació de bona part dels seus preceptes com a conseqüència de l'aprovació de la Llei 30/1984, de 2 d'agost, de mesures de reforma de la funció pública. Aquesta Llei estableix els drets, els deures i la responsabilitat dels funcionaris, regula l'accés a la funció pública i la provisió de llocs de treball. Els seus preceptes són bàsics i s'imposen a la potestat legislativa de les comunitats autònomes per regular la seva pròpia funció pública.

La resta d'aspectes reservats a la regulació per llei en l'article 103.3 de la CE —el règim d'incompatibilitats i l'exercici del dret de sindicació— han estat objecte de normativa separada en les respectives lleis 50/1984 i 9/1987.

La funció pública local gaudeix de regulació en l'àmbit estatal, la qual es concreta en:

Decret de 30 de maig de 1952 pel qual s'aprova el text del Reglament de funcionaris de l'Administració local. Aquesta disposició normativa preconstitucional encara manté la vigència d'alguns dels seus preceptes.

Reial decret 861/1986, de règim de les retribucions dels funcionaris de l'Administració local, que estableix que les retribucions bàsiques dels funcionaris locals tindran la mateixa estructura i quantia que les establertes per a tota la funció pública, i fixa els criteris de valoració de les retribucions complementàries dels funcionaris locals.

En el marc de les bases contingudes en la normativa estatal, i en exercici de les competències fixades pels estatuts d'autonomia, les comunitats autònomes han dictat les seves pròpies normes en matèria de funció pública. A Catalunya regeix el Decret legislatiu 1/1997, que té per objecte l'ordenació i regulació de la funció pública de l'Administració de la Generalitat i s'estén, també, a tot el personal funcionari al servei de corporacions locals situades en territori de Catalunya. Aquesta normativa autonòmica deriva nombrosos aspectes per a la seva regulació per via reglamentària. Això dona lloc, entre d'altres qüestions, al Decret 214/1990, pel qual s'aprova el Reglament del personal al servei de les entitats locals, que recull les peculiaritats del règim local.

Finalment, s'ha de fer esment al Text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors, RD 1/1995, com a norma que regula la relació jurídica professional dels treballadors de les administracions públiques en règim laboral.

B) LA COMPETÈNCIA MUNICIPAL

Pel que fa a la normativa pròpia municipal, la Carta Municipal de 30 de desembre recull, com a atribució de l'alcalde, l'exercici de la direcció superior de tot el personal de l'Ajuntament de Barcelona. El mateix document normatiu regula el règim del personal municipal.

Fruit de la negociació col·lectiva, es regulen les condicions de treball del personal al servei de l'Ajuntament de Barcelona per al període 2004-2007 a través de:

L'Acord de condicions de treball per al personal funcionari, publicat a la Gasetta Municipal de 27 de juny de 2005.

El Conveni col·lectiu de treball per al personal laboral 2004-2007, publicat a la Gasetta Municipal de 27 de juny de 2005.

D'altra banda, de conformitat amb allò que disposa el Reglament del personal al servei de les entitats locals, aprovat pel Decret 214/1990, de 30 de juliol, l'Ajuntament de Barcelona ha d'aprovar anualment la seva plantilla de treballadors i la relació de llocs de treball. Aquests documents integraran el pressupost.

C) LES QUEIXES

FUNCIÓ PÚBLICA	NOMBRE DE QUEIXES
Total	18

Aquest any, la síndica ha rebut 18 queixes referides a l'exercici professional del personal al servei de l'Ajuntament de Barcelona.

En total s'han resolt 17 queixes (15 de l'any 2006 i 2 que estaven pendents de l'any 2005), 4 a través de petició d'informe a l'Ajuntament, 6 per resolució directa i 7 per assessorament. Queden pendents de resoldre 3 expedients.

Les queixes presentades tracten de l'accés a la funció pública, de la promoció interna, de la conciliació de la vida laboral i familiar, la denegació de subvencions reconegudes en l'Acord de condicions laborals del personal funcionari, de la liquidació de determinats conceptes econòmics, de l'assetjament laboral o de les condicions laborals dels treballadors d'empreses municipals.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

NÚM. EXPEDIENT	593/06
-----------------------	---------------

El treballador municipal manifesta que està casat amb una dona que té un fill amb una discapacitat d'un 96%, fruit d'una relació anterior. Aquest fill conviu amb ell i està al seu càrrec, ja que el pare biològic no aporta els ingressos per a cobrir les necessitats que la malaltia comporta. El treballador va sol·licitar acollir-se a la subvenció per minusvalidesa prevista en l'article 27 de l'Acord de condicions laborals del personal funcionari, però la prestació li va ser denegada al·legant que no s'ajustava als requisits. L'Acord preveu que "la subvenció per minusvalidesa es farà extensiva fins al primer grau de consanguinitat o afinitat, als familiars que estiguin a càrrec del treballador i hi convisquin".

L'informe sol·licitat a l'àrea afectada considera que, d'una banda, no existeix cap vincle d'afinitat en la relació de parentesc entre el funcionari i el fill de la seva esposa. El terme afinitat no està definit expressament en la llei i es considera com a afinitat els sogres, cunyats i altres parents familiars consanguinis del cònjuge, però sense que fins ara s'hagi inclòs en aquest concepte els fills del cònjuge. D'altra banda, considera que el pare biològic està obligat al pagament de pensió d'aliments al seu fill i ha de respondre de totes les obligacions legals i, per tant, tampoc no es pot entendre que el menor discapacitat estigui a càrrec del treballador municipal.

La síndica va estimar la queixa, perquè va considerar que, d'una banda, existia parentesc d'afinitat en primer grau, perquè el fill és un parent consanguini en primer grau de l'esposa, requisit necessari per tal que neixi el vincle d'afinitat. D'altra banda, segons el Codi de família, en les famílies reconstituïdes es considera despesa familiar els aliments dels fills dels cònjuges, si conviu en l'habitatge familiar i ho necessiten, ja que no ens referim estrictament a un deure d'aliments, sinó a un deure de contribuir a fer-se càrrec de les despeses que genera la convivència, en la mateixa llar, dels parents de l'un o de l'altra.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

En la majoria de les queixes presentades sobre la funció pública no s'ha observat una aplicació incorrecta de la legislació vigent ni una vulneració dels drets dels treballadors municipals. No obstant això, l'estudi d'alguns casos ha portat a formular recomanacions a l'organisme afectat.

És el cas d'una queixa sobre les bases de la convocatòria per a cobrir places de bombers. La qualificació final de les proves físiques no establia un barem de resultats que diferenciés en funció del sexe dels aspirants. L'informe de resposta de l'Ajuntament al·legava que els barems s'estableixen de manera universal i indistinta, aplicables per igual a tots els candidats, i que en el cas dels bombers no es considera prudent fixar barems diversificats perquè les aptituds físiques estan justificades per la tasca a realitzar i per la pròpia seguretat, la dels companys i la de tercers. Amb tot, l'informe de l'Ajuntament explica que s'estudia la possibilitat d'elaborar uns barems diferenciats sense que això incideixi en el desenvolupament de les tasques d'aquest lloc de treball, tal com ja s'estableix en l'accés al cos de bombers d'altres administracions.

Cal fer notar que el Tribunal Constitucional, quan s'ha pronunciat sobre l'exigència de determinats requisits físics, ha dictaminat que el dret constitucional a la igualtat en l'accés a la funció pública només es vulnera quan els requisits no estan emparats per una justificació objectiva i raonable en relació amb la finalitat. Per això, en la resolució de la síndica es va considerar que no s'havia produït una discriminació per raó de gènere, tot i que es valora positivament l'estudi de la modificació dels barems.

Una altra queixa tramitada és la d'una funcionària municipal que va sol·licitar poder acumular en jornades completes el total d'hores de lactància tal com podien fer els treballadors de l'Administració de l'Estat. L'Ajuntament va denegar la sol·licitud ja que aquesta norma no era d'aplicació a l'Administració municipal. La síndica va estimar correcta l'aplicació de la llei però va suggerir que es ponderés l'interès del treballador i les incidències que es podrien donar en la prestació del servei afectat si s'acceptava la petició, tenint en compte la conciliació de la vida familiar i laboral. Posteriorment a aquest cas, la Generalitat va aprovar la Llei 8/2006, de mesures de conciliació de la vida personal, familiar i laboral del personal al servei de les administracions públiques a Catalunya, que recull aquesta possibilitat per als treballadors municipals.

Un altre cas estudiat es referia a la gestió, per part de B:SM, de la subrogació de la plantilla de l'empresa SMASSA, sense que el personal, a voluntat pròpia, s'incorporés al conveni col·lectiu que regia per a la resta de treballadors de la nova empresa. Tot i que l'empresa va intentar arribar a la signatura d'un acord d'integració d'aquests treballadors, la síndica va estimar la queixa pel temps transcorregut sense que la situació hagués estat resolta, i va recomanar que es continuessin les negociacions per a integrar els treballadors en les mateixes condicions que la resta de treballadors de l'empresa pel que fa a les categories professionals, antiguitat, condicions econòmiques, unificació de jornada laboral i hores de formació. Després de diverses sessions de la taula negociadora, semblava possible arribar a un acord satisfactori per a tothom.

En els expedients estudiats aquest any, la síndica va estudiar la queixa d'un funcionari municipal per la denegació de la subvenció per minusvalidesa prevista en l'Acord de condicions laborals del personal funcionari. La síndica va estimar que s'havien utilitzat criteris restrictius a l'hora d'interpretar els requisits exigits. El treballador que va presentar la queixa és casat amb una dona que té un fill amb minusvalia, d'un 96%, fruit d'una relació anterior. En aquest cas, l'Ajuntament va considerar que aquest fill no presenta un primer grau d'afinitat respecte al treballador, tot i que existeix un vincle matrimonial amb la mare d'aquest xicot. Un altre requisit era que el discapacitat estigués a càrrec del funcionari i l'Ajuntament va interpretar que no ho estava, ja que el pare biològic és obligat a prestar aliments. Des de la Sindicatura s'entén que "estar a càrrec" no es refereix estrictament a un deure d'aliments, sinó a contribuir a les despeses que genera la convivència amb una persona amb un elevat grau d'incapacitat, com és el cas plantejat.

2.4. SERVEIS A LES PERSONES

2.4.1. IMMIGRACIÓ

A) EL DRET DEL CIUTADÀ

La Constitució només té en compte el fenomen migratori en el vessant de la política de retorn dels emigrants espanyols a Espanya. Però en la immigració també s'ha de tenir en compte el dret a la integració social que es troba en l'article 9.2 de la Constitució espanyola, el qual estableix: "Correspon als poders públics promoure les condicions per tal que la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguin reals i efectives; remoure els obstacles que n'impedeixin o en dificultin la plenitud i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social."

Per a una ciutat com Barcelona, que ha subscrit la Carta de Saint-Denis, ciutadans són totes les persones que viuen, treballen o simplement es troben a la ciutat o hi transiten. I, per tant, el reconeixement del dret a la igualtat per als estrangers que tenen projecte de vida a la nostra ciutat és premissa d'integració social.

B) LA COMPETÈNCIA MUNICIPAL

Les polítiques bàsiques d'immigració són una competència essencialment estatal i, en part i sectorialment, autonòmica. Amb tot, els municipis tenen atribuïdes importants competències relacionades amb la immigració.

El Reial decret 2393/2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de la L. O. 4/2000, d'11 de gener,

sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, en el marc del procés extraordinari de regularització d'immigrants, va atorgar competències als ajuntaments per a emetre certificats d'empadronament als estrangers que residien en el municipi amb anterioritat al 8 d'agost de 2004.

D'altra banda, la mateixa Llei i el seu reglament de desenvolupament, el RD 2393/2004, també confereixen als ajuntaments dos tipus més de competència administrativa: l'elaboració de l'informe del lloc de residència, a l'efecte de tramitar el reagrupament familiar, i l'elaboració de l'informe que acredita la inserció social de l'estranger, per a obtenir l'autorització de residència per arrelament.

En l'aspecte d'integració social, la competència es desprèn del dret als serveis socials bàsics i comunitaris que la Llei d'estrangeria reconeix (art. 14, el dret a la Seguretat Social i als serveis socials): "Els estrangers residents tindran dret als serveis i prestacions socials tant els generals i bàsics com els específics en les mateixes condicions que els espanyols. Qualsevol que sigui la situació administrativa, tenen dret als serveis i prestacions socials bàsiques." I també de les atribucions que en aquesta matèria dóna la Llei de bases del règim local (art. 25.k, prestació dels serveis socials i de promoció i reinserció social), i la mateixa legislació de serveis socials de Catalunya.

Amb la política d'integració, hi té molt a veure el reconeixement que fa la Llei d'estrangeria d'altres drets socials com l'assistència sanitària o l'habitatge, i també l'educació, en tots els quals també té competència concurrent l'Administració municipal.

C) LES QUEIXES

IMMIGRACIÓ	NOMBRE DE QUEIXES
Total	21

En l'apartat d'immigració s'han rebut 21 queixes relacionades amb la immigració.

En total s'han resolt 20 queixes, 1 a través de la petició d'informe a l'Ajuntament, 4 per resolució directa i 15 per assessorament. Queda pendent de resoldre 1 expedient.

Les queixes rebudes estaven majoritàriament referides a aspectes de competència de l'Estat: denegació del permís de residència, tramitació de documentació entre

Espanya i altres països, gestions de validació del permís de conduir, enviament de documentació per a la renovació automàtica de residència, problemes de regularització o canvis de permís temporal per reagrupament de familiar no autoritzat a treballar.

Les queixes que tenen relació directa amb assumptes de competència municipal han estat sobre l'emissió del certificat d'empadronament per omissió o l'emissió d'informe municipal per sol·licitar la residència per arrelament.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

NÚM. EXPEDIENT 551/05

Una entitat social va denunciar que en el procediment de regularització extraordinària d'estrangers s'havia produït una interpretació restrictiva de quins són els documents acreditatius que han de ser acceptats, i irregularitats com l'incompliment de terminis per resoldre recursos contra la denegació del padró per omissió, i per la inaplicació del tràmit d'altres per omissió amb posterioritat a la finalització del termini extraordinari de regularització.

L'òrgan municipal afectat va contestar a la síndica que no existia un criteri restrictiu en l'admissió de documentació i va al·legar que el greuge es plantejava d'una manera genèrica i no sobre casos concrets. També va informar que la figura de l'alta per omissió ja existia amb anterioritat al procés extraordinari, que no s'havia modificat i que continuava essent utilitzat per l'Ajuntament. La resposta a la síndica reconeixia que es van produir retards en els tràmits, però que no tenien constància que aquests haguessin perjudicat els interessats. La majoria de sol·licituds de certificats van tenir una resposta immediata, encara que els recursos no es van contestar per decisió de l'Ajuntament.

La síndica va desestimar la queixa, perquè va apreciar que no s'havien comès irregularitats en l'actuació municipal. Tot i així, va recomanar que no es donin instruccions contràries a l'obligació de dictar resolucions expressives als recursos o peticions dels ciutadans.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

Pel que fa a les queixes sobre immigració rebudes el 2006, s'ha de destacar que la majoria han estat presentades directament per immigrants i no a través d'entitats socials com l'any passat, cosa que significa un coneixement més gran de la institució i una augment de la confiança que hi tenen.

En aquest àmbit, moltes queixes estan referides a competències de l'Estat. Per a donar una resposta a aquestes queixes que sobrepassen l'àmbit municipal, la síndica ha obtingut la col·laboració de la Subdelegació del Govern a Catalunya en relació amb els assumptes de competència municipal. Aquesta comunicació directa ha estat molt eficaç per a resoldre els greuges plantejats.

Els greuges referents a l'àmbit d'actuació municipal són principalment sobre el procés d'emissió de l'informe municipal per a sol·licitar la residència per arrelament. Aquest informe

és un dels requisits per a aconseguir autoritzacions de residència temporal per raons d'arrelament. Les intervencions que s'han realitzat en aquest assumpte han consistit bàsicament a oferir informació a l'estranger i resoldre malentesos amb l'oficina municipal sobre la documentació que s'havia d'aportar, el nombre d'entrevistes particulars o el termini d'emissió de l'informe.

Legalment no hi ha un termini establert en què l'Ajuntament ha d'emetre aquest informe. Per això, la preocupació habitual és que els terminis de resposta municipal s'ajustin als del procés administratiu estatal, perquè encara que l'informe no sigui vinculant, sí que és preceptiu. Actualment, el procediment de l'oficina d'arrelament dura aproximadament tres mesos, cosa que s'ajusta als terminis establerts per als procediments ordinaris, segons la Llei 30/92, de règim jurídic de les administracions públiques i el procediment administratiu comú.

El mes de març, la síndica va visitar les dependències del Servei d'Atenció a Immigrants i Estrangers Refugiats (SAIER) i va mantenir una reunió amb els professionals que hi presten serveis. En aquesta visita es va poder constatar la bona disposició i el servei dels professionals que hi treballen. Però també es va poder comprovar la precarietat de les condicions físiques de l'immoble on està el servei i de l'espai de què disposa.

RECOMANACIÓ

- Millorar l'entorn d'acollida del Servei d'Atenció a Immigrants i Estrangers Refugiats.

2.4. SERVEIS A LES PERSONES

2.4.2. SALUT I SANITAT

A) EL DRET DEL CIUTADÀ

En l'àmbit de la salut, l'actuació de la Síndica de Greuges és legitimada, en part, per l'article 15 de la Constitució, el qual garanteix el dret a la vida i a la integritat física i moral de les persones. També l'article 43 del mateix text constitucional reconeix el dret a la protecció de la salut i el mandat als poders públics d'organitzar i tutelar la salut pública mitjançant mesures preventives i de les prestacions i els serveis necessaris.

Segons la Llei general de sanitat, promulgada per al desenvolupament i l'execució dels mandats constitucionals (art. 6), les actuacions de les administracions públiques en aquesta matèria han d'orientar-se a:

- Promoure la salut.
- Promoure l'interès individual, familiar i social per la salut mitjançant l'adequada educació sanitària de la població.

- Garantir l'acció preventiva de les malalties.
- Garantir l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de la salut.
- Promoure les accions necessàries per a la rehabilitació funcional i la reinserció social del pacient.

B) LA COMPETÈNCIA MUNICIPAL

En l'àmbit municipal, la Carta Municipal, en l'article 104, estableix que el Consorci Sanitari de Barcelona és un ens públic de caràcter associatiu, constituït per la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona. La seva finalitat és dirigir i coordinar la gestió dels centres, els serveis i els establiments d'atenció sanitària i sociosanitària, i de promoció i protecció de la salut de la regió sanitària de Barcelona.

C) QUEIXES

SALUT I SANITAT	NOMBRE DE QUEIXES
Serveis sanitaris i salubritat	16
Drogodependències	235
Total	251

En l'apartat sobre sanitat i salut la síndica ha rebut 251 queixes. Les queixes rebusades sobre el Centre d'Atenció i Seguiment (CAS) de la Vall d'Hebron, 231, s'han agruapat en un sol expedient.

En total s'han resolt 251 queixes, 6 a través de la petició d'informe a l'Ajuntament, 233 per resolució directa i 12 per assessorament. Queda pendent de resoldre un expedient del 2005.

2.4.2.1. ATENCIÓ SANITÀRIA

Tot i que la sanitat no és una competència municipal, en aquest apartat es recullen les queixes dels organismes de titularitat o participació municipal que gestionen serveis del Servei Català de la Salut.

De les queixes presentades, se'n destaquen les que fan referència a les llistes d'espera per a intervenció quirúrgica; la presentada per una entitat sobre l'alta hospita-

lària d'una persona amb greus problemes de salut; la formulada sobre l'horari de visites als pacients hospitalitzats i també una queixa sobre el procés de consentiment informat de participació en un assaig clínic d'una persona amb problemes de salut mental.

També aquest any s'han rebut queixes de familiars de malalts mentals per la manca de places en centres del llarga estada i centres residencials, que es destaquen, tot i que no és competència municipal, pel greu problema que representa per al malalt que no té garantit el seu dret a la salut, i per als familiars que s'han de fer càrrec d'una situació que els sobrepassa i que posa també en perill la seva salut.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

NÚM. EXPEDIENT 658/06

Una entitat va denunciar l'alta hospitalària d'una persona sense sostre en un estat de total desorientació i sense possibilitats de valer-se per si mateixa. Aquesta persona havia ingressat d'urgència feia cinc dies per un traumatisme craneoencefàlic i tenia un deteriorament cognitiu crònic per abús d'alcohol, vivia en una pensió i no tenia família que se'n pogués fer càrrec. Tot i que l'hospital n'havia coordinat l'alta mèdica amb la treballadora social de l'entitat, quan va arribar el pacient amb ambulància al centre de l'entitat no podia moure's de la llitera. L'entitat va haver de demanar de nou el servei d'ambulàncies perquè pogués reingressar.

El seguiment del cas es va fer a través de l'entitat. Es va demanar informe de les actuacions fetes a l'hospital i també es va mantenir una entrevista amb el servei de treball social de l'hospital. De l'entrevista realitzada i de l'informe lliurat, se'n va constatar que l'hospital disposa de protocols per a la detecció i el seguiment de pacients amb vulnerabilitat sociosanitària. Que en el moment del reingrés el malalt presentava un quadre febril i que un cop remès va ser valorat pel Servei d'UFISS (Unitat Funcional Interdisciplinària Sociosanitària) i derivat a una unitat de convalsència i posteriorment a un centre sociosanitari municipal.

També es recull en l'entrevista realitzada les manifestacions de les treballadores socials respecte al col·lapse dels recursos sociosanitaris existents per l'escassetat de recursos socials: treballadores familiars, places residencials, etc.

Es va estimar la queixa, ja que en el moment de l'alta hospitalària no es va valorar adequadament la situació sociosanitària de la persona i no es van articular els recursos necessaris.

NÚM. EXPEDIENT 943/06

Una ciutadana es va queixar dels horaris de visites i del nombre de persones que hi ha a les habitacions amb els malalts ingressats. Aquesta ciutadana va manifestar que havia estat ingressada en un hospital municipal durant dotze dies i que no va poder descansar, perquè la pacient amb la qual compartia habitació tenia visites de manera constant.

Es va demanar informació de la normativa de visites a l'hospital. L'informe indicava que hi ha lliure accés de visites perquè es considera que és bo per als malalts, encara que es reco-

mana l'horari de 13 a 20 hores, i si és fora d'aquest horari, i amb autorització prèvia d'infermeria, només es permet l'estada d'un acompanyant a l'habitació per malalt.

Es va estimar la queixa, perquè la ciutadana va patir les conseqüències d'un seguiment insuficient de la normativa establerta. I es va suggerir al servei afectat que, tot i que el lliure accés de visites pot ser convenient per als malalts ingressats, procuri vetllar pel benestar de tots els pacients de l'hospital respectant els interessos i les necessitats de cadascun d'ells. Per tant, s'ha de fer un control més rigorós dels horaris de visites i del nombre de familiars que visiten junts el malalt.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

Tot i que el nombre de les queixes sobre salut no és elevat, són indicatives dels desajustaments comuns que hi ha: llistes d'espera, manca de recursos socio-sanitaris, falta de centres de llarga estada per a malalts mentals.

Respecte als assaigs clínics a què hem fet referència en la descripció de les queixes, tot i l'estricta regulació existent, la síndica va manifestar la seva preocupació pel fet que aquests assaigs es portin a terme en pacients que, encara que hi donin el seu consentiment, ho facin a causa del seu estat emocional del moment. Sobre el règim de visites dels hospitals, cal indicar que el dret del malalt a rebre visites no pot col·lidir amb el dret al descans dels pacients ni fer-lo disminuir. Per això, la síndica va suggerir a l'hospital on s'havia rebut la queixa que fes un seguiment més rigorós de la normativa del règim de visites. El dret a la salut, entès des d'una perspectiva global, ha de prevaler en tot moment.

Sobre l'atenció socio-sanitària, la síndica va fer una visita al Centre Fòrum de l'Hospital del Mar, on es va poder constatar que la manca de places residencials col·lapsa aquest recurs. A molts dels pacients ingressats no els poden donar l'alta perquè no disposen de plaça en una residència assistida.

2.4.2.2. DROGODEPENDÈNCIES

Aquest any, els veïns que s'oposen a la presència del Centre d'Atenció i Seguiment (CAS) de la Vall d'Hebron i la Sala de Consum Supervisat han continuat fent arribar les queixes a la síndica. Del mateix cas han arribat 234 queixes de diversos veïns preocupats per les repercussions i l'impacte del centre a la zona. D'altra banda, la síndica també ha rebut un escrit amb 3.700 signatures a favor de la creació de centres per a atendre les persones tòxicomanes reticents a entrar en programes de desintoxicació.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

Ja en l'anterior informe, la síndica es manifestava a favor de la instal·lació del CAS en el recinte hospitalari de la Vall d'Hebron, perquè els tòxicòmans són persones malaltes amb greus problemes de salut que tenen el dret constitucional a la protecció de la salut. La sín-

dica també recordava que les sales de consum assistit tenen un paper important en la reducció de la mortalitat per sobredosi i la prevenció de la transmissió de malalties infeccioses, i que possibiliten l'adquisició d'hàbits higiènics.

Els serveis a aquests col·lectius són equipaments altament sensibles socialment i quan s'han de crear cal informar els veïns i facilitar-los la participació. Però això no ha de fer oblidar, evidentment, la potestat d'organització de l'Administració i la seva responsabilitat envers el dret a la salut i a l'atenció als col·lectius més febles. Per això, aquest any la síndica ha tornat a parlar amb els veïns afectats i amb els responsables d'aquests serveis. D'aquestes converses, se'n desprèn que l'actuació municipal ha estat correcta i que els veïns que han volgut dialogar amb l'Ajuntament han rebut tota la informació i les explicacions necessàries. Alhora la síndica constata que s'ha fet un seguiment adequat del servei i de l'impacte que podria provocar en el seu entorn a través de l'establiment de la Comissió de Seguiment del Funcionament del CAS de la Vall d'Hebron i del funcionament d'un telèfon de contacte per als veïns d'aquest districte.

D'altra banda, aquest any el Ple Municipal ha aprovat per unanimitat el Pla d'acció de drogodependències de Barcelona 2006-2008. En aquest pla es planifica l'obertura d'altres centres de consum higiènic en diversos punts de la ciutat i preveu consultes a tots els sectors socials relacionats amb el cas, d'acord amb les recomanacions que va formular la síndica en l'informe del 2005. També preveu la posada en marxa d'un alberg per a aquest col·lectiu

Un problema destacat en l'informe del 2005 i no resolt l'any 2006, ha estat la situació de la Sala Baluard del Districte de Ciutat Vella. L'espai ha continuat sense reunir les mínimes condicions acceptables ni per als usuaris ni per als treballadors per a poder atendre'ls amb dignitat. En l'última visita realitzada les condicions havien empitjorat a causa del deteriorament dels materials i del seu ús. No ha estat fins al 2007 que s'han iniciat les obres de millora i condicionament. Resta pendent de solució l'allotjament de nit per a aquest col·lectiu, cosa que preveu el Pla de drogodependències.

2.4. SERVEIS A LES PERSONES

2.4.3. GENT GRAN

A) EL DRET DEL CIUTADÀ

La gent gran té una especial consideració en l'article 50 de la Constitució. Aquest article parla de rendes, de garanties i de serveis socials.

El dret als serveis el regula la legislació catalana de serveis socials (Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, pel qual s'aprova la refosa de les Lleis 12/1983, de 14 de juliol, 26/1985, de 27 de desembre, i 4/1994, de 20 d'abril, en matèria d'assistència i serveis socials). En aquesta norma, s'hi estableix que és funció dels serveis socials l'atenció i la promoció del benestar de la vellesa. Els serveis als quals s'ha de poder accedir són els serveis d'atenció domiciliària, els centres de dia, els centres residencials i els habitatges tutelats. Tots ells són d'obligada existència; però el dret a l'atenció queda condicionat a la disponibilitat de recursos públics, i, per tant, la persona que els necessita queda sotmesa al règim de llista d'espera indefinida.

El desplegament reglamentari general d'aquesta legislació l'efectua el Decret 284/1996, que defineix drets i obli-

gacions dins de cada servei, i mecanismes de provisió de recursos a través del Mapa de serveis socials i el Pla d'actuació social de la Generalitat. Posteriorment, per mitjà del Decret 27/2003, es van regular els serveis d'atenció primària i, junt amb aquests, el servei d'atenció domiciliària, però no les garanties de prestació del servei. Hi ha l'obligació de prestar els serveis, però el ciutadà no té garantia de rebre'ls; només en té l'expectativa si hi ha recursos disponibles, i en tal cas tindrà dret al tracte igualitari en l'accés.

B) LA COMPETÈNCIA MUNICIPAL

Barcelona, amb la promulgació de la Llei de la Carta Municipal al desembre de 1998, va obtenir un règim competencial propi, si bé sotmès als principis prestacionals referits a l'epígraf anterior. El seu fet diferencial comporta que tots aquests serveis d'atenció a la gent gran es qualifiquin de competència municipal, i, per tant, la Generalitat ha de traspasar a l'Ajuntament els equipaments i els pressupostos corresponents.

LES QUEIXES

GENT GRAN	NOMBRE DE QUEIXES
Residències i centres de dia	18
Prestacions socials	17
Ajuda a domicili	6
Atenció social	7
Total	48

En l'apartat de gent gran la síndica ha rebut 48 queixes.

En total s'han resolt 50 queixes (48 de l'any 2006 i 2 que estaven pendents de l'any 2005), 3 a través de la petició d'informe a l'Ajuntament, 9 per resolució directa i 38 per assessorament.

Les queixes sobre gent gran han estat presentades majoritàriament per la persona afectada o per un familiar directe. Però altres vegades han estat els veïns, perquè estaven preocupats per les situacions de persones amb problemes de dependència. També s'han rebut queixes formulades per associacions i entitats.

La majoria de queixes estan motivades pel fet de no accedir a determinades prestacions, per la insuficient cobertura del servei d'ajuda a domicili (SAD) o per no tenir

plaça en una residència. També hi ha hagut queixes respecte a la insalubritat d'alguns domicilis i la manca d'efectivitat dels serveis socials en aquestes situacions. S'ha fet una intervenció d'ofici sobre l'atenció rebuda per dues ciutadanes, una de les quals va morir sense assistència, però el tema està sota instrucció judicial i per això la Sindicatura n'ha suspès la tramitació.

EXPEDIENTS IL·LUSTRATIUS

NÚM. EXPEDIENT 934/06

La queixa és d'un matrimoni format per la dona, de 68 anys, i el seu marit, de 70, amb un ingressos de 9.898 euros l'any d'una pensió de jubilació del marit. La dona té un 83% de discapacitat, i supera el barem per a obtenir ajuda de tercera persona i el barem de mobilitat. El marit té una discapacitat del 34%.

L'any 2005, van tramitar l'ajuda del programa Viure en família, ajuda que els van denegar perquè no tenien el nivell de dependència necessari (resultat de la combinació ponderada del nivell de dependència per a les activitats de la vida diària i del nivell cognitiu). L'any 2006 van tramitar l'ajuda econòmica d'assistència domiciliària per a discapacitats. També els la van denegar perquè la senyora havia fet la sol·licitud de valoració del grau de discapacitat sis dies després de complir els seixanta-cinc anys. En sol·licitar el servei d'ajuda a domicili, l'Ajuntament els va oferir una hora i mitja cada quinze dies.

Es van demanar els informes pertinents que confirmessin les dades facilitades per la família.

L'actuació administrativa és formalment correcta però es va estimar la queixa perquè, tot i que no és competència exclusiva de l'Ajuntament, era evident que en un cas com aquest l'atenció a domicili que els va oferir l'Ajuntament era totalment insuficient i ineficaç.

NÚM. EXPEDIENT 635/06

El president d'una comunitat de veïns va presentar una queixa per la manca d'actuació eficaç dels serveis socials respecte a l'estat d'insalubritat d'un habitatge. La propietària del pis presentava trastorns cognitius. Feia quatre anys que el cas era conegut pels serveis socials, però la dona es negava reiteradament a rebre cap servei. Els veïns van requerir la intervenció dels Mossos d'Esquadra en comprovar que feia tres dies que no sortia del domicili. La intervenció dels Mossos d'Esquadra va possibilitar la comprovació de les condicions infrahumanes en què vivia aquesta persona.

Davant la urgència de la situació, la síndica es va posar en contacte directe amb els responsables dels serveis socials del districte corresponent. Aquestes persones havien cursat la corresponent demanda d'incapacitació i s'havien presentat diverses vegades en el domicili sense aconseguir que els obrís la porta. I tampoc no havia estat possible articular un pla de treball conjunt amb els serveis de salut.

Donada la situació d'insalubritat de l'habitatge, cosa que afectava també els veïns, es va valorar amb els serveis socials la necessitat de demanar una autorització judicial per entrar en el domicili i realitzar una neteja de xoc.

Tot i que els serveis socials feien un seguiment de la situació i havien cursat la demanda d'incapacitació, es va estimar la queixa perquè fins a la intervenció de la síndica no s'havia demanat l'autorització judicial per a poder fer una neteja de xoc necessària i urgent.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

També aquest any una part important de les queixes posen de manifest que un dels problemes de la gent gran prové de la precarietat de les pensions i d'una oferta de serveis i recursos molt limitada que no pot assumir les necessitats d'atenció que presenta una població que ha augmentat considerablement la seva esperança de vida. Aquest fet ocasiona l'aparició de noves patologies i diferents nivells de dependència. És urgent trobar una solució a les situacions greus sense esperar la gradual implantació de la Llei de la dependència.

En altres problemes en què ha intervingut la síndica, hi destaca la cronicitat de les situacions, la complexitat i la lentitud dels processos judicials d'incapacitació, fet que deixa les persones en una situació de gran vulnerabilitat. En aquests casos, les persones afectades presentaven dèficits importants de salut i es mostraven reticents a rebre ajuda. Davant aquesta negativa, la intervenció dels serveis socials ha estat generalment molt limitada i intermitent, i no hi ha hagut un pla de treball conjunt amb els serveis de salut. La intervenció d'ofici regulada al Decret 27/2003, de l'atenció social primària, no s'aplica sempre que és necessària, com tampoc la coordinació sistemàtica amb els serveis de salut.

Finalment, s'ha d'indicar que durant el 2006 s'ha tancat la queixa que els familiars i el comitè d'empresa d'una residència municipal van presentar l'any passat i de la qual també es parlava en l'informe del 2005. En les diverses visites que la síndica ha fet a la residència s'ha pogut comprovar que la ràtio de professionals d'atenció directa era insuficient per a atendre el nivell de dependència dels residents i que, a la pràctica, no s'assegurava el personal mínim, ni es garantien les condicions ni el funcionament que estableix la normativa vigent. També es va comprovar que les condicions laborals i econòmiques del personal no permetien garantir-ne l'estabilitat ni la formació. El pressupost de licitació per a la gestió externalitzada de la residència limitava la possibilitat d'introduir canvis en la seva organització.

El 2005, la síndica ja va recomanar la revisió de les ràtios i de les condicions laborals dels treballadors. El 2006 es va repetir aquest advertiment i es va recordar a l'Ajuntament la responsabilitat i l'obligació de garantir la qualitat del servei, al marge de la responsabilitat de l'empresa gestora. Per això es va recomanar que s'augmentés urgentment el nombre de professionals d'atenció directa i s'incrementés el pressupost de licitació, per tal de garantir el personal necessari i les seves condicions laborals i de formació. Les recomanacions han estat valorades i assumides per la Regidoria de Benestar Social i s'han modificat aquests criteris en la nova concessió dels serveis, la qual ha començat el 2007.

2.4. SERVEIS A LES PERSONES

2.4.4. PERSONES EN RISC D'EXCLUSIÓ

A) EL DRET DELS CIUTADANS

Basant-se en els principis dels articles 9.2 (integració social), 10 (dignitat) i 41 (assistència social) de la Constitució, la legislació catalana de serveis socials continguda al Decret legislatiu 17/1994, i als decrets 284/1996 i 27/2003, estableix les obligacions públiques per:

- Garantir i facilitar a tots els ciutadans l'accés a aquelles prestacions i a aquells serveis que tendeixen a afavorir un desenvolupament lliure i ple de la persona i dels col·lectius dins de la societat, especialment en cas de limitacions i mancances.
- Promoure la prevenció i l'eliminació de les causes que menen a la marginació.
- Aconseguir la integració de tots els ciutadans en la societat i afavorir la solidaritat i la participació ciutadana.

A aquests efectes, els serveis socials d'atenció primària constitueixen el punt d'accés immediat al Sistema cata-

là de serveis socials, el primer nivell d'aquest i el més proper a l'usuari; mitjançant equips multiprofessionals porten a terme funcions d'informació, orientació i assessorament de treball social comunitari i de detecció i prevenció, i apliquen tractaments de suport a persones, famílies i grups. Això per a la lluita contra qualsevol mena de marginació social.

B) COMPETÈNCIES MUNICIPALS

Són obligacions municipals establir i mantenir els serveis socials d'atenció social primària, els quals han de disposar dels recursos adequats a què fa referència el Decret 27/2003, i en concret els serveis d'atenció domiciliària, els serveis residencials d'estada limitada, els serveis de menjador i els serveis d'assessorament tècnic d'atenció social primària.

C) LES QUEIXES

PERSONES EN RISC D'EXCLUSIÓ	NOMBRE DE QUEIXES
Total	42

Pel que fa a assumptes que afecten col·lectius amb vulnerabilitat social, la síndica ha rebut 42 queixes.

En total s'han resolt 41 queixes (39 de l'any 2006 i 2 de l'any 2005), 8 a través de la petició d'informe a l'Ajuntament, 3 per resolució directa i 30 per assessorament.

Queden pendents de resoldre 3 expedients.

La major part de queixes es refereixen a la limitació a l'accés als serveis i recursos socials i a la manca de places residencials per a persones amb discapacitat psíquica. Altres queixes de l'any passat, com les de la situació de les famílies d'assentaments nòmades, comentada en l'apartat d'habitatge, s'han repetit durant el 2006, com també queixes sobre la situació de persones sense sostre.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

NÚM. EXPEDIENT	117/06
-----------------------	---------------

Una ciutadana es queixa de la manca d'atenció social d'una persona sense sostre, discapacitada i amb problemes d'alcoholisme.

Es va demanar informe a la Direcció de Benestar Social. De la informació facilitada, se'n va desprendre que els serveis socials coneixien el cas d'aquella persona des de feia quatre anys i que havia estat atesa diverses vegades tant pels serveis sanitaris com pels serveis socials. Ingressada diverses vegades al centre residencial de l'Ajuntament Can Planes, havia tingut sempre una conducta agressiva i asocial sense possibilitats d'iniciar un treball social.

L'any 2004, se'n va sol·licitar la incapacitació, la qual no va ser estimada. Donat l'estat de deteriorament físic i la nul·la resposta a les accions portades a terme des dels serveis socials, el mes de juny de 2005 es va tornar a presentar una nova comunicació a fiscalia en sol·licitud d'incapacitació. Finalment, el mes de març de 2006 es va dictar sentència declarativa de la incapacitació i es va iniciar el procediment per a l'assignació d'un tutor. En el moment de tancar aquest Informe encara s'estava a l'espera d'aquesta assignació.

La síndica va estimar correcta l'actuació dels serveis socials i va desestimar la queixa.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

Les queixes sobre les ajudes econòmiques han estat plantejades majoritàriament per mares soles amb fills petits, famílies que no podien fer-se càrrec de les despeses dels subministraments de la llum, del gas o del lloguer del pis. Són famílies en situacions de precarietat econòmica més o menys cronificada i ateses per serveis socials. Però també hi ha famílies que sense patir cap desestructuració familiar han hagut de requerir l'ajuda dels serveis socials per situacions derivades de la precarietat del mercat de treball i de l'augment de l'arrendament dels habitatges o la dificultat d'accedir-hi.

Les queixes que s'han rebut per la manca de places residencials per a persones amb discapacitat psíquica han estat presentades per mares i pares sobrepassats i sobrecarregats. Viuen una situació complicada a la qual han de fer front sense el suport necessari. Per això s'ha d'alertar de nou a l'Ajuntament i a la Generalitat de la manca de places residencials a Barcelona per a atendre aquestes persones amb gran dependència, ja que és l'única manera de resoldre el greu problema que tenen aquestes famílies.

Respecte a les queixes sobre l'atenció a la població sense sostre, destaca la presentada per una plataforma formada per diverses entitats que atenen persones sense sostre i sense papers. Les entitats es queixaven que la informació sobre les places disponibles en albergs nocturns no se'ls oferia fins a les deu del vespre, i les persones que havien d'utilitzar aquest servei havien de desplaçar-se de centre en centre fins a trobar una plaça disponible. També s'ha de fer esment de la queixa d'alguns usuaris del Centre d'Acolliment Nocturn Almogàvers sobre les seves condicions materials.

També cal cridar l'atenció sobre la dificultat en què es troben els serveis socials per a atendre persones que, per problemes de salut, es neguen sistemàticament a rebre cap ajut i no volen iniciar cap procés d'integració. En aquests casos, i en els de nomenament de tutor de persones adultes incapacitades i mancades de suport familiar, l'assignació de referent (mentor o tutor) és de gran dificultat. No hi ha capacitat operativa des dels serveis socials per a intervenir d'ofici amb la intensitat requerida i no existeix un òrgan públic que assumeixi la

tutela de persones adultes quan no hi ha familiars o fundacions privades que ho facin voluntàriament. Per a resoldre aquest problema, s'espera que es torni a impulsar el projecte de llei presentat al Parlament la passada legislatura referent a la creació de l'Agència Catalana de Tutela de Persones Adultes.

El risc de cronificació i d'exclusió d'aquestes situacions de vulnerabilitat social per manca de recursos suficients és important, per això calen polítiques coordinades de les diferents administracions i serveis que possibilitin un treball més preventiu i assegurin els recursos i instruments suficients per a garantir uns mínims de benestar social.

Es constata que molts professionals de treball social d'atenció primària no poden desenvolupar la seva tasca professional, perquè s'han de limitar a estudiar situacions de precarietat social i fer informes per a resoldre problemes econòmics greus i urgents. Massa sovint se sent dir "aquest cas és de serveis socials", quan es tracta d'una situació de precarietat econòmica. És necessari recuperar la funció del treball social amb totes les seves possibilitats. La tasca preventiva i el treball comunitari són necessaris per a la cohesió de la societat.

RECOMANACIONS

- Potenciar la tasca preventiva i el treball comunitari des dels centres de serveis socials.
- Posar en marxa protocols de detecció i atenció de situacions de vulnerabilitat social de gent gran i de coordinació amb els serveis de salut.
- Establir un sistema de seguiment d'ofici a les persones en situacions d'alt risc per a garantir l'atenció necessària.
- Trobar un lloc definitiu per al centre d'acolliment nocturn d'Almogàvers.
- Augmentar la dotació de pisos d'inclusió i una previsió d'habitatges compartits de manera permanent.

2.4. SERVEIS A LES PERSONES

2.4.5. INFÀNCIA

A) ELS DRETS DELS CIUTADANS

No hi ha drets sense deures, i, en aquesta matèria més que en cap altra, els deures dels infants comencen amb els deures de la potestat de pares i mares. En virtut de la potestat, els pares i mares han de tenir cura dels fills i tenen, en relació amb ells, els deures de convivència, d'alimentació en el sentit més ampli, d'educació i de formació integral. Els fills també tenen deures. Segons el Codi de família, mentre estan sota la potestat dels pares, han d'obeir-los, llevat que intentin imposar-los conductes indignes o delictives, i s'han de respectar mútuament.

El compliment d'aquestes obligacions per part de pares i mares és indispensable per al favorable desenvolupament personal dels menors, però no és una garantia de desenvolupament suficient per a assolir la igualtat d'oportunitats de tots els infants. Per tant, cal que els serveis públics intervinguin amb caràcter preventiu, complementari, en un grau major o menor, i amb una actuació substitutòria plena en cas de desemparament.

B) LA COMPETÈNCIA MUNICIPAL

Quan els infants poden ser víctimes d'una crisi de les relacions familiars, els poders públics hi han d'intervenir. La protecció jurídica del menor desemparat és una exigència constitucional. Aquest és el principi rector de la política social que conté l'article 39 de la Constitució sobre la família i els fills, descrit en detall la Convenció Internacional sobre els Drets de l'Infant, i que està desenvolupada per les lleis estatals orgàniques d'educació i de protecció jurídica del menor, per les lleis catalanes de protecció de menors, i d'atenció a la infància i per múltiples reglaments. També per la legislació general de serveis socials a la qual ens hem referit anteriorment, inclosos els reglaments sobre els EAIA, i l'atenció social primària.

L'Ajuntament de Barcelona ha assumit els compromisos de la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat. D'aquest document, se'n desprèn la voluntat d'anar més enllà dels mínims legals.

Alguns dels compromisos municipals fonamentals en relació amb la infància que emanen de la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat són que l'Ajuntament ha de protegir la vida privada i familiar atorgant protecció a la família en particular en l'àmbit de l'habitatge. En aquesta línia, les famílies més desfavorides han de disposar d'ajuts financers i d'estructures i serveis per a l'assistència a la infància. L'Ajuntament també ha de desenvolupar polítiques actives per a vetllar per la integritat física dels membres de les famílies, per la desaparició dels maltractaments, i ha d'adoptar totes les mesures necessàries per a protegir la infància i la joventut i per a afavorir l'educació sobre les bases de la democràcia, la tolerància i la possibilitat de la plena participació en la vida de la ciutat en el marc del respecte a la llibertat d'elecció en l'àmbit educatiu, religiós, cultural i polític.

Però també hi ha obligacions legals concretes en la Carta Municipal de Barcelona, perquè l'article 107 de la Carta Municipal de Barcelona expressa les responsabilitats en l'àmbit dels serveis socials, que es concreten pel que fa a la infància en :

- Dur a terme activitats de prevenció i eliminar les causes que menen a la marginació.
- Programar, prestar i gestionar els serveis socials especialitzats corresponents en l'àmbit de la família i la infància (EAIA).
- Programar, prestar i gestionar els serveis socials d'atenció primària (amb els serveis d'equips bàsics, de centres oberts, d'allotjament i de manutenció). Mitjançant el Consorci de Serveis Socials ha de gestionar els serveis socials de tercer nivell, que, com a mínim, són els centres d'acolliment, els centres residencials d'acció educativa i els serveis d'integració familiar.

C) LES QUEIXES

INFÀNCIA	NOMBRE DE QUEIXES
Infància en general	17
Infància en risc social	15
Total	32

En l'apartat d'infància la síndica ha rebut 32 queixes.

En total s'han resolt 30 queixes, 3 a través de la petició d'informe a l'Ajuntament, 9 per resolució directa i 18 per assessorament.

Queden pendents de resoldre 2 expedients.

Algunes queixes sobre infància han estat la denegació de plaça escolar, la manca de places d'escola bressol, el funcionament d'un servei maternoinfantil i les beques per als menjadors escolars.

Altres queixes fan referència a les situacions de risc social. Aquest cas és valorat en el capítol 2.5 de l'informe, on es parla de l'estudi monogràfic Els drets de la infància en risc a Barcelona i propostes per garantir-los, presentat per la síndica el mes de novembre de 2006.

EXPEDIENT IL·LUSTRATIU

NÚM. EXPEDIENT	832/06
-----------------------	---------------

La síndica va rebre la queixa d'una mare soltera a qui havien denegat una beca per a pagar el servei de menjador de l'escola de la seva filla. Els seus ingressos anuals eren de 9.000 euros i pagava un lloguer de gairebé 500 euros mensuals.

En l'estudi del contingut de l'ordre del Departament d'Ensenyament, que regula les beques, es va constatar que la puntuació per les condicions econòmiques oscil·la entre 10 punts per als ingressos per càpita de fins a 1.500 euros anuals i 0 punts per als qui arriben als 3.900 euros. S'obté una puntuació addicional pels següents criteris: tenir un infant en acolliment, 1 punt; per cada persona de la unitat familiar amb discapacitat, 1 punt; per la condició de família nombrosa, 1 punt; i per la condició de família monoparental, 1 punt.

El curs 2005-2006 la puntuació mínima exigida era de 7 punts, cosa que vol dir que, considerant només els criteris econòmics, una parella amb un fill que ingressi el salari mínim interprofessional (7.572,60 euros l'any) no podia optar a la beca. Tampoc la podien rebre les famílies monoparentals amb dos fills que tinguessin aquesta renda.

En aquest cas la síndica no va intervenir, perquè és un servei regit per la Generalitat de Catalunya, excepte en el cas del Districte de Ciutat Vella, on una comissió mixta –Generalitat i Ajuntament– gestionen els ajuts per a menjadors escolars. Per tant, només es va poder adreçar la persona interessada als serveis socials.

VALORACIÓ DE LES QUEIXES

BEQUES DE MENJADORS ESCOLARS

Les queixes més significatives en l'apartat d'infància són les que fan referència a les beques per al menjador escolar. Els motius de queixa són diversos.

D'una banda, perquè les condicions econòmiques que cal acreditar per obtenir un ajut són molt restrictives: és necessari demostrar una precarietat econòmica molt greu per a obtenir una beca de menjador.

El Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya ha concedit a Barcelona durant aquest curs 5.444 beques per als menjadors escolars, que corresponen a un 8% de l'alum-

nat de les escoles públiques de la ciutat i a un 0,35% de les concertades, les quals, per primer cop, han participat en la convocatòria. Però el nombre de beques és insuficient, perquè només cobreix un 60% de les sol·licituds presentades i els equips de serveis socials han d'oferir el seu suport a les famílies que no han obtingut la beca per la via escolar. Paradoxalment, no tots els centres de serveis socials municipals apliquen els mateixos criteris. Mentre que alguns centres tenen assignació econòmica per a beques de menjador, d'altres no, i es concedeixen beques de la partida consignada per a ajudes a família. Les condicions econòmiques de la família i la quantia de l'ajut que estableixen uns i altres centres tampoc són les mateixes. És obvi que tots els districtes haurien d'aplicar els mateixos requisits i protocols d'actuació per a solucionar la situació de les famílies amb escassos recursos que no han pogut obtenir la beca de menjador en la convocatòria del Departament d'Educació.

Un altre motiu de queixa és el retard de l'Administració en el pagament de les beques de menjador. L'escola és l'encarregada de fer totes les gestions per a la tramitació de les beques: informació a les famílies, recollida de sol·licituds, aplicació del barem i trasllat, si cal, de la documentació al Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya. Després, aquesta Administració decideix l'assignació d'ajuts. El curs 2006-2007, les escoles no han conegut la resolució fins al cap de dos mesos d'haver-se iniciat les classes. Durant aquestes setmanes les escoles no sabien quina era la puntuació mínima exigida per a l'obtenció d'ajut i consegüentment quins alumnes se'n beneficiarien. Davant aquesta situació algunes escoles s'aventuren a fer una aproximació de l'alumnat que obtindrà la beca, a partir de l'experiència d'altres anys, i permeten que l'alumnat que suposadament serà beneficiari es quedi a dinar a l'escola. Altres vegades, el volum de beques sol·licitades és tan gran que l'escola no pot assumir aquesta responsabilitat sense garanties. Aleshores, els infants no es queden a dinar a l'escola mentre no hi ha constància de l'assignació d'ajut.

El director d'un centre escolar alertava del fet que aquesta incertesa provoca una alimentació deficient dels menors, perquè els pares, a l'espera de la resposta de l'Administració, opten per una solució provisional, com és que els nens dinin sols, a casa o al carrer, sense prestar-los la necessària atenció. En aquest centre també s'havia constatat que l'índex d'absentisme escolar augmentava en l'horari de tarda en alumnes que per motius econòmics sortien a dinar, perquè a la tarda ja no tornaven al centre.

La manca de beques de menjador també afecta especialment els alumnes que s'incorporen durant el curs. El procés de beques no preveu la reserva d'una partida pressupostària destinada a la matrícula viva. Per tant, aquells infants que s'incorporen al llarg del curs a l'escola, majoritàriament immigrants, no poden rebre un ajut fins al curs següent. Caldria fer una reserva pressupostària perquè les famílies nouvingudes que requereixen beca, i que pel seu nivell de renda els correspondria tenir-la, la puguin obtenir.

D'aquestes queixes es desprèn que el procés de concessió d'ajuts per al menjador escolar té diverses disfuncions que caldria corregir. Les dues administracions afectades –municipal i autonòmica– haurien de gestionar coordinadament els ajuts escolars. Actualment ja hi intervenen, però no ho fan simultàniament ni de manera coordinada, tret del Districte de Ciutat Vella, ja que l'Ajuntament actua subsidiàriament en els casos en què no arriba la Generalitat. El Consorci d'Educació, per les atribucions que li són conferides, hauria d'in-

tervenir en aquest procés, contribuir en el diagnòstic de la situació actual, en la valoració dels desajustos del procés actual i en la seva correcció.

OBTENCIÓ DE PLAÇA EN ESCOLES

Sobre les queixes per a l'obtenció de plaça en l'escola d'infantil i primària desitjada en la tramitació, s'ha pogut comprovar que les sol·licituds de preinscripció s'havien puntuat correctament i no s'ha detectat cap irregularitat en el procés. Tot i que la normativa s'havia aplicat amb rigor i objectivitat, l'assignació d'una escola no sol·licitada en primer lloc havia deixat insatisfetes les famílies que van presentar la queixa per no haver pogut escollir el centre. Paral·lelament, l'AMPA d'un centre amb baixa matrícula va presentar una queixa perquè el Consorci d'Educació va autoritzar l'ampliació de ràtio a altres escoles del barri per satisfer les prioritats de les famílies.

Altres queixes denunciaven la manca de places d'escola bressol públiques. Aquestes queixes constaten que, tot i l'esforç de les Administracions per a ampliar la xarxa d'escoles bressol, l'oferta actual continua essent deficitària, tal com demostren les dades de preinscripció. En aquests casos, la síndica no pot denunciar la vulneració de cap dret legislat, perquè la llei vigent només estableix l'obligatorietat de l'ensenyament a partir dels sis anys i no és exigible l'atorgament d'una plaça pública als infants menors de tres anys.

No obstant això, són evidents els beneficis que l'educació primerenca té sobre els infants, no només en els aspectes cognitius, maduratsius i de socialització, sinó també en la prevenció del risc social.

Per això la síndica considera convenient que l'Institut Municipal d'Educació estudiï la possibilitat de flexibilitzar els horaris, una cosa que permetria tant l'adaptació del servei a la diversitat de situacions i necessitats de les famílies, com l'increment d'infants que se'n podrien beneficiar. Actualment s'aconsella que l'estada mínima de l'infant a l'escola sigui de cinc hores. Si la família opta per no exhaurir la jornada completa de l'escola, paga igualment la quota completa d'escolarització i no es preveu que cap altre infant pugui fer l'horari complementari. Evidentment, la flexibilització d'horaris, a més de respondre a les necessitats de les famílies, ha de respectar l'actual qualitat del servei de les escoles bressol municipals i ha de garantir que es compleixen unes condicions mínimes d'estabilitat i regularitat per vetllar per l'interès dels infants.

Finalment, cal esmentar les queixes presentades per mares que portaven els fills a un servei maternoinfantil subvencionat per l'Ajuntament i es queixaven de la relació amb la direcció i de les seves exigències. Aquesta queixa es va resoldre favorablement a requeriment de la Sindicatura mitjançant la intervenció dels serveis municipals que supervisen el correcte funcionament del conveni de col·laboració amb la fundació titular del servei.

RECOMANACIONS

- Que el Consorci d'Educació planifiqui i concreti el nombre de beques necessàries per a donar resposta a les necessitats dels infants de Barcelona, i assumeixi la gestió de les beques destinades als menjadors escolars.

2.5. INFORMES MONOGRÀFICS

Són molts els assumptes que han preocupat la síndica al llarg de l'any sigui com a conseqüència de queixes presentades pels ciutadans o sigui per coneixement directe. La preocupació porta a la investigació i a l'anàlisi de les problemàtiques a fi de poder fer la crida d'atenció als poders públics o a la comunitat quan es detecta que la resposta donada no ha estat prou constructiva.

Fruit d'aquestes preocupacions, durant el 2006 la síndica ha presentat dos informes monogràfics, l'un sobre la immigració i l'altre sobre la infància en risc. En aquest apartat es presenta un resum del contingut d'aquests informes, i en el CD annex els dos texts complets.

2.5.1 CIUTAT I IMMIGRACIÓ. PROPOSTES PER A LA BONA CONVIVÈNCIA Resum del document presentat al juliol del 2006

I. INTRODUCCIÓ

El document *Ciutat i immigració* parteix d'un fet real: la immigració és una realitat creixent a la ciutat de Barcelona. Alhora, la rapidesa en què ha augmentat la presència d'immigrants a la ciutat ha creat una preocupació pel futur, pel que passarà els anys vinents.

Comencen a estar dibuixades les mesures i els recursos que s'haurien de dedicar a àmbits com l'habitatge, la inserció laboral o les condicions de treball per a evitar una fractura social. Però en aspectes humans com la convivència no hi ha una previsió de futur tan clara. En una societat amb valors, aquest aspecte humà de la immigració no hauria de deixar indiferent. No es pot fer com si no existís.

La convivència s'ha d'afrontar tenint present que els problemes particulars o col·lectius que es viuen a Barcelona es fan petits al costat dels problemes globals. Des de la nostra identitat, l'objectiu hauria de ser pensar quina pot ser la solució a aquests problemes i la nostra quota de solidaritat. Obviar aquest debat és inútil perquè la realitat d'una manera o altra obligarà a plantejar aquest repte.

El fet migratori s'ha de considerar entenent que afecta persones concretes, les que vénen a la ciutat i les que ja hi resideixen, i, per tant, afecta aspectes socials, polítics, culturals, religiosos, sanitaris, educatius, urbanístics o de convivència, entre d'altres.

A Barcelona s'està acollint els immigrants. Però aquest acolliment també afecta de manera diferent els diversos barris i grups socials. Hi ha col·lectius que gairebé no han de compartir amb els immigrants ni treball, ni habitatge, ni serveis sanitaris,

però en canvi els necessiten perquè es facin càrrec del servei domèstic, de la construcció o de les feines del sector serveis. En canvi, hi ha altres persones que sí que han de compartir amb els nouvinguts els espais públics i serveis com la sanitat i les escoles o els serveis socials. Per això es donen percepcions molt diverses sobre la convivència amb els immigrants.

El fet migratori també demana un especial rigor i coordinació de totes les administracions, governs i països implicats en la regulació dels fluxos migratoris. És desitjable que els immigrants arribin al nostre país amb una situació administrativa regular. Però cal tenir present que un flux migratori absolutament regulat és molt difícil d'assolir.

També cal ser conscients de l'existència d'una àmplia població d'immigrants irregulars que ja s'ha instal·lat a la ciutat i que hi treballa. A aquest col·lectiu no se'l pot privar dels seus drets fonamentals i l'única manera de fer-ho és facilitar-ne la regularització. Alhora, el compliment dels deures que entre tots ens hem imposat i el gaudi dels drets fonamentals que tots tenim hauria de ser l'única manera que fes possible prosperar dins la nostra societat.

Finalment, cal recordar de manera positiva que el nostre és un país d'immigrants. Gran part de la societat catalana i barcelonina té en la seva història personal i familiar una història d'immigració.

ELS MATEIXOS DRETS I DEURES PER A TOTS ELS CIUTADANS

Aquest document és una aportació que es basa en els drets i deures de tots els ciutadans. Tots som iguals en drets i tots hem de respectar els deures. Però els nouvinguts se sentiran vinculats pels deures comuns legisllats si coneixen i tenen la percepció que els drets comuns també els són plenament respectats. És una visió de la integració de la immigració com un contracte social amb drets i deures entre els ciutadans ja residents i els nouvinguts. No es pot parlar de convivència sense reconèixer els drets de tota persona i paral·lelament afrontar el compliment dels seus deures.

Partint d'aquests principis, l'informe vol ser un instrument de referència per a afrontar l'articulació de la convivència entre els diferents col·lectius de ciutadans de Barcelona i amb els ciutadans d'origen estranger entre si, amb els nacionals i amb l'Administració.

En els drets i els deures exposats, hi concorren tres circumstàncies diferents. D'una banda, s'emfatitzen drets reconeguts o aplicats àmpliament en el nostre país, sobretot aquells aspectes que afecten la dignitat de la persona i els seus drets fonamentals. I, de l'altra, s'enumeren altres drets i deures en què, si bé són plenament reconeguts en l'ordenament constitucional, s'han produït limitacions en la seva aplicació, bé per actituds discriminatòries de persones o col·lectius, o bé perquè l'Administració hi ha dedicat pocs recursos. Finalment, es proposa avançar en alguns drets encara no reconeguts a la població immigrant, i es plantegen com a

recomanacions al conjunt del ciutadans alguns deures que, des d'un punt de vista estrictament legal, no es pot exigir que es compleixin.

Així, doncs, aquest document no crea nous drets ni nous deures per a cap col·lectiu o individu, ni recull amb detalls tots els existents, que, per exemple, ja estan sintetitzats en la Carta Municipal de Barcelona.

Tot i que es tracta d'una formulació de drets i deures, és clar que aquest document de la Síndica de Greuges no té valor jurídic per si mateix, però s'empara en la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, ratificada per unanimitat en el Plenari de l'Ajuntament de Barcelona el 21 de juliol de 2000. Els principis enunciats també troben el suport suficient en la Declaració Universal dels Drets Humans, en la Constitució espanyola, en l'Estatut d'Autonomia de Catalunya i en la Carta Municipal de Barcelona.

El contingut de l'informe l'assumeix la Síndica de Greuges de Barcelona com una pauta per a les seves actuacions i dictàmens i, alhora, l'ofereix com a document de reflexió a l'Administració municipal i al conjunt de la ciutadania.

Aquest document també s'utilitzarà per a la difusió del servei que ofereix la Síndica de Greuges a tots els ciutadans com a defensora dels drets i llibertats. Per això, durant el proper curs, es farà la difusió dels continguts d'aquest document entre els col·lectius i les associacions de la ciutat, especialment d'aquelles formades per immigrants.

II. DRETS I DEURES

II.1. DRETS I DEURES DE LLIBERTAT, POLÍTICS I DE PARTICIPACIÓ.

Els destinataris i la dignitat de les persones, la prohibició del tractament discriminatori, la protecció de l'associacionisme, l'oci i la llibertat religiosa.

La dignitat de les persones és el fonament de tots els altres drets i llibertats i és el principi vertebrador de les relacions entre els ciutadans. Tots els ciutadans, sigui quin sigui el seu origen o situació legal, han d'actuar prenent en consideració el respecte a aquest principi. L'Administració ha de garantir que tots els ciutadans rebin un tracte digne.

Només es poden admetre diferències fonamentades en la condició d'estranger o la situació administrativa irregular quan estiguin previstes en una norma amb rang de llei. En fer-ho, també s'han de tenir en compte totes les circumstàncies del cas i aplicar-hi la llei de manera raonada i proporcionada. L'exigència de no-discriminació es projecta també en les relacions entre particulars, especialment en l'accés a l'habitatge de lloguer o compra o en l'accés a espais lúdics i d'oci.

La participació dels immigrants en el teixit associatiu i en la vida col·lectiva dels barris i de la ciutat es considera un dels vehicles més importants de convivència i integració de què disposa la ciutat.

En els òrgans consultius, en els fòrums i en els procediments administratius que tractin assumptes que els afectin, l'Administració municipal ha de facilitar la participació de les associacions que tenen com a objectiu la promoció dels drets dels ciutadans nous.

La participació política mitjançant el sufragi actiu i passiu de tots els ciutadans de Barcelona és un objectiu irrenunciable que s'ha d'aconseguir per assegurar la representació de tots els interessos dins de la societat. El dret a vot és, alhora, un dels mecanismes més importants per a vertebrar una societat en l'àmbit polític.

Tots els ciutadans han d'acceptar els principis representatius, democràtics i no discriminatoris de l'ordenament jurídic vigent. Al mateix temps han de respectar la legitimitat del poder democràticament constituït.

La participació de tots els ciutadans en les festivitats i tradicions culturals amb més arrelament a la ciutat és un instrument de cohesió social. L'esport també pot ser un element positiu com a factor d'identificació col·lectiva i d'integració de persones de diferents procedències.

Tots els ciutadans han de ser respectuosos amb la pràctica religiosa dels creients i aquests hauran d'ajustar les seves pràctiques religioses a les necessitats derivades de garantir una convivència adequada. L'Administració haurà d'afavorir la tolerància mútua entre religions, i també entre creients i no creients, sempre tenint en compte l'aconfessionalitat dels poders públics i l'autonomia de les institucions religioses.

II. 2. DRETS I DEURES SOCIALS. EDUCACIÓ, SALUT, HABITATGE, PROTECCIÓ SOCIAL I ELS COL·LECTIUS MÉS VULNERABLES

Els pares o els responsables legals dels menors tenen el deure d'escolaritzar-los i de col·laborar amb els centres docents per a garantir l'adequada formació dels seus fills o tutelats.

Els ciutadans estrangers majors d'edat haurien de tenir dret a accedir als serveis públics municipals d'educació no obligatòria en igualtat de condicions amb la resta de ciutadans. Igualment, l'Administració local ha de promoure, en l'àmbit de les seves competències, la formació dels estrangers empadronats al municipi.

Tots els ciutadans de Barcelona tenen dret a rebre en les condicions establertes legalment l'atenció sanitària pública. Les persones d'origen estranger que es trobin a Barcelona de pas o aquelles persones no empadronades al municipi tenen dret a l'atenció sanitària d'urgència.

Les autoritats públiques hauran de vetllar perquè els ciutadans de Barcelona puguin accedir a un allotjament digne.

Els particulars i les empreses han d'actuar en matèria d'habitatge a fi d'evitar l'abús i l'explotació de les necessitats d'habitatge dels ciutadans. De la mateixa manera, l'Ajuntament ha d'exercir, dins de les seves competències, les funcions d'inspecció

i, si escau, la potestat sancionadora contra aquells particulars o grups que allotgin persones sense les mínimes condicions d'higiene i salubritat.

Totes les persones que es troben a la ciutat, amb independència de la situació administrativa, tenen dret als serveis i les prestacions bàsiques d'atenció social.

II. 3. DRETS I OBLIGACIONS SOCIOECONÒMIQUES. INTEGRACIÓ ECONOMICOLABORAL, CONDICIONS LABORALS, ACCÉS A L'OCUPACIÓ I REGULARITZACIÓ

Les empreses o establiments han de respectar plenament la normativa vigent, especialment pel que fa al compliment d'horaris d'obertura, condicions laborals dels treballadors i qualitat o condicions dels productes o serveis oferts. Els empresaris o ocupadors tenen el deure de respectar aquests drets i són responsables del seu incompliment.

Els ocupadors tenen el deure de col·laborar en la regularització i la documentació d'immigrants. El deure de col·laboració és especialment exigible als empresaris, però també als particulars que tenen assistents o servei domèstic.

II. 4. DRETS I DEURES EN LA RELACIÓ DELS CIUTADANS AMB L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL

L'accés a la informació, planificació administrativa, i control i seguiment de la intervenció municipal

Els ciutadans de Barcelona tenen dret a rebre informació sobre els serveis i les prestacions municipals. Aquest dret implica la creació de mecanismes d'apropament de la informació als ciutadans. La disponibilitat d'informació en altres llengües no exclou el dret i l'obligació de conèixer les dues llengües cooficials a Catalunya.

Les administracions públiques tenen l'obligació legal d'actuar coordinadament i de col·laborar entre elles en la forma establerta legalment. L'Ajuntament hauria de ser especialment diligent en el respecte a aquests principis en els àmbits de prestació dels serveis socials, sanitaris i educatius.

L'Administració municipal haurà d'utilitzar les seva potestat reglamentària, sancionadora i de planificació per aconseguir una bona convivència a la ciutat entre els ciutadans autòctons i els nousvinguts.

2.5.2. INFORME SOBRE ELS DRETS DE LA INFÀNCIA EN RISC A BARCELONA I PROPOSTES PER GARANTIR-LOS. Resum del document presentat al novembre del 2006

I. L'OBJECTIU DE L'INFORME

L'objectiu d'aquest Informe és col·laborar amb l'Ajuntament per millorar la protecció dels drets dels infants en risc i instar els ciutadans a sentir-se corresponsables en aquesta tasca.

Per fer aquest Informe hem partit de les queixes rebudes a la Sindicatura, de l'estudi de la documentació existent, i de la visita a diferents serveis i equipaments per a la infància en risc. Hem contrastat la informació obtinguda en les entrevistes amb professionals dels serveis de l'Ajuntament, amb juristes i amb professionals i voluntaris d'entitats i centres que treballen per a la infància en risc.

L'Informe es presenta després de l'aprovació definitiva de la Carta Municipal, de la constitució del Consorci de Serveis Socials de Barcelona i quan s'està elaborant el Pla municipal d'atenció a la infància. Les recomanacions de l'Informe que presentem volen contribuir a la planificació dels serveis socials per a la infància de Barcelona perquè el pla tingui objectius concrets i prevegi un sistema dotat suficientment de recursos i articulat amb tots els serveis públics i privats d'atenció a la infància.

II. MARC LEGAL

La protecció jurídica del menor desemparat és una exigència constitucional. La Constitució ens remet a la Convenció Internacional dels Drets de l'Infant, a la Llei orgànica 1/1996 de protecció del menor i a l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

D'aquest marc legal es deriven dos quadres normatius superposats: el de la Llei de protecció de menors i el de la Llei de serveis socials. Aquests dos quadres van néixer descoordinats i han estat font de conflictes de competències entre l'Administració de la Generalitat i les administracions locals al llarg de vint anys. Actualment aquestes lleis estan en procés de revisió.

La Llei assigna a l'Administració local l'obligació de disposar de serveis socials d'atenció social primària (equips bàsics, SAD i centres oberts) i d'equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA), tant per a l'atenció preventiva general i específica com per a l'assistència en casos de risc per als infants i adolescents.

A la Generalitat li correspon la responsabilitat d'assumir la tutela dels menors en alt risc social per a la protecció del desemparament i ha de disposar dels recursos adients per exercir la guarda i l'educació dels infants desemparats (centres i famílies acollidores).

Finalment, el text refós de les lleis de serveis socials (DL 17/1994) inclou una clàusula d'apoderament general per la qual totes les administracions poden prestar tot tipus de serveis socials sens perjudici dels mínims obligatoris referits. Això hauria d'evitar excuses de compliment en qualsevol nivell de l'Administració. I a Barcelona, segons la Carta Municipal, les funcions en matèria de serveis socials que s'han de desenvolupar en l'àmbit municipal són les següents:

- Elaborar la planificació general, mitjançant el Consorci de Serveis Socials creat per la Llei de 1998 que va aprovar la Carta.
- Proposar la reglamentació de les entitats, dels serveis i dels establiments.
- Programar, prestar i gestionar els serveis especialitzats corresponents al tercer nivell del sistema de serveis socials mitjançant el Consorci de Serveis Socials.
- Programar, prestar i gestionar els serveis socials especialitzats corresponents al segon nivell (en l'àmbit de la família i la infància: els EAIA).
- Coordinar la prestació de serveis socials corresponents al segon nivell amb els del mateix nivell prestats per institucions d'iniciativa social o mercantil.
- Programar, prestar i gestionar els serveis socials d'atenció primària (equips bàsics, centres oberts, allotjament i manutenció).

Així doncs, prevenir, diagnosticar i atendre les situacions de risc és funció municipal, i també proposar la mesura adequada quan s'hagi de suspendre la potestat dels pares i passar l'infant a tutela de la Generalitat. En aquest darrer supòsit, el Consorci haurà de gestionar l'estada en centre residencial.

III. LA REALITAT SOCIAL I ASSISTENCIAL A BARCELONA

Algunes dades remarcables són:

- A Barcelona viuen més de 230.000 persones menors d'edat. Són persones que s'han de formar com a ciutadans i que són el futur de la ciutat. Però encara no poden decidir sobre el seu entorn i són vulnerables a diversos riscos socials.
- Les projeccions demogràfiques indiquen un creixement progressiu de la població menor d'edat, que serà més accentuat en les famílies de rendes més baixes.
- Les famílies monoparentals a Barcelona eren, segons el cens de 2001, 72.665. Les seves dificultats en tots els àmbits de la vida són més grans i per això cal preveure suports compensadors per a allò que puguin necessitar.
- Més de 2.000 nens viuen en famílies perceptores de la renda mínima d'inserció, i, per tant, les seves condicions econòmiques i socials són d'una gran precarietat. I d'aquests infants, 1.370 viuen en nuclis monoparentals.

- El darrer any els jutjats de menors han aplicat mesures penals a 2.032 adolescents del Barcelonès.
- Més de 2.900 menors són atesos pels EAIA de l'Ajuntament de Barcelona per trobar-se en alt risc social, dels quals 1.722 són tutelats per desemparament. Alhora, els menors immigrants sols que viuen a la ciutat, i que són centenars, no entren en aquest còmput.
- Segons aquestes dades, el nombre de menors en situació de vulnerabilitat o de risc a la ciutat de Barcelona estaria al voltant de cinc mil o sis mil pel cap baix, xifra que representaria entre un dos o un tres per cent d'aquesta franja de població.

En les queixes presentades a la Síndica de Greuges, apareixen algunes de les situacions de risc social que es produeixen a Barcelona:

- Infants maltractats. Es continuen produint maltractaments a la infància i les accions preventives no són suficients per impedir molts casos de desemparament.
- Nens que viuen en males condicions d'habitatge. A Barcelona hi ha desenes de nens que viuen en caravanes i barraques. Ni tècnicament, ni jurídicament estan desemparats ni en alt risc social, però no gaudeixen dels beneficis de la vida social, i és previsible que, en la seva majoria d'edat, reproduiran les formes de vida marginals dels seus parents.
- Nens en mendicitat. A Barcelona ha crescut el nombre de nadons i infants que són utilitzats per les persones que practiquen la mendicitat. Els adults a qui acompanyen només els utilitzen per moure a la commiseració i no es considera un delictes si no se'ls utilitza com a recaptadors directes.
- Adolescents i immigrants sense família. A Barcelona hi ha infants i joves immigrants que han vingut de manera irregular i no han estat acollits com la seva condició de menors d'edat exigeix. L'incompliment de la legislació autonòmica, estatal i internacional per part dels serveis de protecció de menors els aboca a formes de vida marginals. Quan aquests menors no són tutelats per l'Administració autonòmica (perquè aquesta fa una interpretació dilatòria del mandat legal tutelar) aleshores es crea un problema a la ciutat que acaba repercutint sobre l'atenció social primària municipal.
- Adolescents rebels i sense suport familiar. Hi ha casos d'infants abocats a viure en condicions inhumanes per irresponsabilitat dels seus parents, que en molts casos no han estat detectats a temps per manca de recursos dels serveis socials o dels serveis de protecció de menors. Alhora, a la ciutat hi ha entitats d'iniciativa social que lluiten amb molt pocs mitjans per intentar cobrir aquest dèficit.
- Dependència i incomprensió. Hi ha situacions penoses de famílies amb menors discapacitats que no troben el suport i la col·laboració públics perquè els seus fills puguin gaudir dels drets bàsics que la Constitució reconeix.

- El delictes com a resultat de la no-prevenició o la insuficient atenció. Bona part del miler llarg de joves infractors que són acusats cada any a la ciutat són el resultat de la manca de polítiques preventives, educatives i d'igualtat d'oportunitats.

A aquestes situacions s'hi afegeixen algunes mancances significatives com:

- Insuficiències del sistema tutelar. En alguns casos es produeixen actuacions insatisfactòries en el sistema de protecció de menors quan l'entitat pública protectora ha assumit la tutela dels menors desemparats. També és freqüent el cas de menors que s'escapen de centres de protecció i que no són buscats i recuperats a temps d'impedir un agreujament de la seva situació.
- Els professionals també pateixen. En el treball que realitzen alguns equips i serveis municipals, es pot constatar l'esforç professional, però també la preocupació per la manca de reconeixement del seu treball i per la precarietat de recursos per afrontar les problemàtiques que sorgeixen.

De la mateixa manera que es pot dir que les queixes rebudes són poques numèricament, també es pot afirmar que totes les queixes són simptomàtiques de greus llacunes en el sistema interadministratiu de protecció de menors.

IV. ELS RECURSOS DE PREVENCIÓ I ATENCIÓ

L'ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA

Les normes de mínims establertes per la Generalitat són assolir la ràtio de dos treballadors socials i un educador per cada quinze mil habitants. A Barcelona aquesta ràtio està coberta. Però està demostrat per la pràctica que aquest és un plantejament molt insuficient per poder abordar mínimament les tasques dels equips bàsics i de prevenció.

La detecció, la prevenció, la intervenció continuada, la gestió de recursos i prestacions, etc., no es poden abordar des de la responsabilitat pública amb els recursos actuals d'atenció a la infància. El fet és que només el 40% dels casos de desemparament assumits per la DGAIA han estat detectats pels serveis d'atenció primària (Consorci Institut Infància i Món Urbà, 2005). Per tant, sis de cada deu menors tutelats per la DGAIA no havien estat atesos abans pels serveis socials d'atenció primària.

Segons les dades de l'Ajuntament de Barcelona, el 10% dels usuaris dels serveis socials d'atenció primària són nens, nenes i adolescents de la ciutat; uns quatre mil cada any.

L'educador social desenvolupa una de les funcions més destacades dins de la tasca interprofessional que ha de fer l'equip bàsic. L'acció comunitària i la intervenció al carrer van ser durant un període el nucli d'actuació dels educadors, però ha anat derivant cap a altres tasques, potser perquè les tasques són moltes i la dotació dels equips és insuficient. Això ho demostra el fet que el Pla municipal d'inclusió social

proposa de manera destacada incrementar en un 25% el nombre d'educadors i treballadors socials en el període 2005-2010.

A més d'incrementar el nombre d'educadors, caldria fer una anàlisi de la dedicació que els educadors fan a les diferents tasques encomanades. L'educador hauria de tenir la disponibilitat horària suficient per atendre els infants dels quals fa el seguiment, valorar les seves mancances, comprovar els seus progressos i, en definitiva, ser-hi i sentir-se a prop d'ells.

EL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD)

Tot i que l'atenció domiciliària és un recurs idoni per atendre els infants en alt risc social, la realitat és que no s'utilitza. De les 5.376 persones ateses durant l'any 2004 a Barcelona pel servei d'atenció domiciliària, només hi ha 127 usuaris menors de setze anys. Per tant, s'ha d'incrementar l'atenció domiciliària socioeducativa dels menors.

Per poder donar resposta a aquesta obligatorietat de serveis de centres oberts i d'ajuda domiciliària a menors, cal disposar de la dotació econòmica necessària que ho faci possible i d'una plantilla de professionals especialitzats en el treball familiar. Com que la llei no accepta excepcions, no es pot al·legar que s'ha esgotat la partida pressupostària, de manera que l'atenció a la infància no ha d'estar condicionada a la disponibilitat de recursos tal com estableix l'article 10.6 del Decret 27/2003.

CASALS INFANTILS I LUDOTEQUES

A Barcelona, l'any 2005 hi havia trenta-set ludoteques públiques amb un total de 2.722 socis. Hi ha també dues ludoteques que pertanyen a la Generalitat i diferents entitats i institucions privades ofereixen espais de lleure a la infància.

Ludoteques i casals infantils atenen la població infantil normalitzada, però, en els casos en què és necessari, poden fer una funció de prevenció i atenció social. En aquest sentit, a falta d'equipaments més especialitzats com són els centres oberts, caldria garantir que aquests equipaments oferissin una adequada atenció i un seguiment personalitzat als infants en risc social.

CENTRES OBERTS

Els centres oberts estan dissenyats per realitzar una tasca socioeducativa durant el temps lliure dels infants, adolescents i joves, i són un recurs idoni per prevenir les situacions de risc social i de ruptura amb la família i l'escola. El caràcter territorial dels centres oberts els permet mantenir una forta vinculació amb l'entorn on desenvolupen la seva acció i proporciona el manteniment dels vincles de l'infant, ja que s'actua en el propi medi.

Després de dotze anys de vigència de la llei que imposa els centres oberts com a recursos d'existència obligada (almenys un en totes les poblacions majors de vint mil habitants), la ciutat no disposa de cap centre obert públic. L'oferta privada cons-

ta de tretze centres, dels quals cinc són de fundacions i associacions i els vuit restants pertanyen a congregacions o entitats religioses.

Cal recordar que la manca d'una plaça preventiva i educativa en un centre obert pot conduir a la necessitat d'una plaça en un centre residencial amb una despesa econòmica deu vegades superior.

ELS EQUIPS D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA (EAIA)

Actualment existeixen onze EAIA a Barcelona amb una dotació de cinquanta professionals aproximadament, els quals l'any 2005 atenien 2.950 menors, segons dades de l'Ajuntament. Però encara que la tutela i la guarda dels menors les exerceix la Generalitat, en tots els casos s'ha de treballar amb la família natural del menor per corregir els motius de la separació, sempre que això sigui possible, i aquesta funció torna a ser de competència exclusivament municipal i ha de ser realitzada pels EAIA i pels serveis socials d'atenció primària.

Actualment, però, els EAIA sovint estan col·lapsats i sobresaturats i no poden cobrir totes les seves funcions de manera adequada. Els equips es troben amb limitacions a l'hora de proposar la mesura més adequada per al tractament del menor, ja que massa sovint manquen els recursos adients per a l'acolliment residencial o familiar.

El funcionament actual dels equips assenyalava dèficits que caldria corregir, tot vetllant per la protecció dels infants. L'excessiva rotació i/o eventualitat dels professionals és un greu problema.

V RECOMANACIONS

El darrer any s'ha fet un gran avenç en els serveis socials municipals; però s'han detectat dèficits que vulneren alguns dels drets dels infants. Bàsicament, el que manca són recursos, no idees ni predisposició. Això porta a un sistema de protecció de menors en crisi. No és funció de la síndica recomanar com ha de ser un nou model d'atenció a la infància, però sí que ho és posar al descobert les insuficiències detectades en el funcionament de l'actual si no responen als mandats legals.

Vista la realitat descrita en aquest Informe, la Síndica de Greuges conclou que hi ha un seguit de dèficits en el sistema de protecció de menors –en les dimensions preventiva, d'atenció social i d'organització administrativa– que haurien de resoldre solidàriament l'Administració de la Generalitat i l'Ajuntament.

SOBRE LA PREVENCIÓ DEL RISC EN LA INFÀNCIA:

L'acció preventiva en el treball social és molt escassa en l'actualitat. Mitjançant l'escola o els serveis de salut es detecten casos de risc, però no hi ha possibilitat de fer un bon treball comunitari, que seria la base per detectar els infants en risc. La prevenció ha d'abraçar com a mínim el treball comunitari, la detecció dels casos de risc,

la primera atenció abans de la derivació als serveis socials especialitzats, i l'atenció ordinària de caire preventiu i assistencial en centres oberts i en serveis d'ajuda a domicili.

La prevenció s'ha d'efectuar des de tots els àmbits socials i des de tots els serveis de benestar. Mentre aquests sectors no intervinguin metòdicament, els professionals dels serveis socials continuaran sols davant una tasca immensa i sense recursos adients i suficients.

SOBRE ELS SERVEIS D'ATENCIÓ SOCIAL A LA INFÀNCIA:

a) Pel que fa als drets subjectius del menor a les prestacions i serveis socials.

La intervenció en aquesta problemàtica no pot ser graciable, discrecional, o subjecta a disponibilitat de recursos. Tot i que ara ja és una obligació reglamentària de l'Administració municipal, ni la disponibilitat d'educadors socials, ni el servei d'atenció a domicili, ni els serveis de centres oberts de Barcelona estan dotats adequadament. Convindria que la futura llei de serveis socials aixequés el rang normatiu d'aquestes obligacions municipals i preveïés mitjans de finançament.

b) El servei d'atenció especialitzada d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA).

La regulació inadequada dels EAIA i la doble dependència administrativa dificulten l'assumpció del seu paper central en l'atenció a la infància, que es dedueix de la legislació de serveis socials i de la de protecció de menors. El treball dels EAIA ha de ser reconegut com de solvència tècnica i administrativa al màxim nivell per dirigir el currículum socioeducatiu del menor en risc o desemparament.

c) Els menors estrangers sense família.

Totes les administracions públiques han d'assumir les seves responsabilitats en l'atenció als menors no acompanyats.

d) El gran oblidat en la regulació de la protecció de menors és el seu nucli familiar d'origen.

En general no es planteja com a objectiu prioritari treballar la rehabilitació del nucli familiar. Aquest treball només es pot portar a terme des dels serveis socials d'atenció primària o des dels EAIA, però aquests equips no tenen capacitat operativa per fer-ho.

e) L'acolliment familiar és una mesura protectora reconeguda per tothom.

Falten famílies disposades a fer aquesta funció i preparades per fer-ho, i això fa que molts menors passin a centres o quedin sense atenció, o que s'apliquin mesures no idònies. La funció de selecció de famílies i de mediació en els acolliments no és una funció de proveïment obligatori per part dels ajuntaments, però podrien constituir-se institucions col·laboradores d'integració familiar (ICIF) municipals per cobrir aquesta funció.

f) La guarda administrativa.

Cal disposar de recursos d'atenció social adequats a les situacions que no requereixin la suspensió de la pàtria potestat. Quan el menor no pot viure amb els pares per

causa de risc simple, convindria redefinir aquesta guarda administrativa com a estada temporal d'alleujament familiar sense desarrelament de l'entorn, i també com un servei social de competència local, sense necessitat de declaració de desemparament. El SAD socioeducatiu podria ser un bon puntal per endegar aquesta línia d'atenció a la infància.

SOBRE L'ORGANITZACIÓ ADMINISTRATIVA I LA PLANIFICACIÓ:

a) El Consorci de Serveis Socials com a única solució organitzativa

En el moment que es posa en marxa el Consorci de Serveis Socials seria convenient analitzar si és l'organització idònia per afrontar les funcions protectores, o si aquestes haurien de ser competències plenes del municipi (a excepció de la tutela administrativa).

b) La iniciativa social

En l'àmbit de la gestió és necessari reforçar les xarxes de suport social, donant més suport a les entitats privades d'iniciativa social. Les ajudes econòmiques que reben haurien de ser suficients per mantenir la qualitat del servei que ofereixen i garantir-ne la continuïtat. Alhora, la despesa econòmica que pugui ocasionar a les administracions serà sempre molt inferior al cost que els suposaria crear serveis propis. Cal reconèixer també la vocació de servei públic d'aquestes entitats.

c) La prioritat pressupostària

És necessari que s'assumeixi la prioritat pressupostària establerta per la llei, que les administracions no respecten suficientment. L'Administració hauria de plantejar aquests recursos no com una despesa, sinó com una inversió de futur. Alhora, el reconeixement de drets subjectius obliga a disposar de partides obertes en els pressupostos. Cal tenir ben present que la legislació de règim local imposa uns serveis mínims obligatoris indispensables, i que és obligat que aquests serveis mínims estiguin pressupostats per la despesa real que requereixen.

d) La planificació dimensionada econòmicament

L'establiment d'un pla d'equipaments integral per a la infància en alt risc social permetria analitzar els recursos existents, detectar les mancances i planificar els recursos que es considerin necessaris. Cal advertir i prevenir el greu risc de desatenció que pot produir la descentralització si no s'articula simultàniament un sistema òptim de coordinació.

e) Les xarxes de centres oberts i els serveis d'ajuda a domicili per a menors en risc

Una mesura necessària, útil i urgent, és la creació d'una xarxa pública de centres oberts d'atenció socioeducativa diürna per a menors en risc, i la concertació adient dels d'iniciativa social. Així mateix, caldrà fer la reserva econòmica per al servei d'ajuda a domicili específic per a famílies amb infants en risc.

EN SÍNTESI

Les competències de l'Ajuntament són màximes en molts camps de l'atenció a la infància. Per tant la seva intervenció també ha de ser màxima i pionera, sense esperar que altres administracions obrin camins i dotin pressupostos.

En definitiva, s'han de multiplicar els recursos municipals assignats, i cal recordar a tots els sectors, a tots els districtes i a tots els òrgans municipals que el futur de la ciutat es juga en bona part en la infància. La protecció als menors és responsabilitat de tots, de cadascú des del seu àmbit funcional.

Aquest Informe és una crida als responsables municipals perquè donin prioritat a les polítiques de prevenció i atenció a la infància establertes en la Carta Municipal de Barcelona, i és també una crida als ciutadans a sentir-se responsables en aquesta tasca. Una societat sensible amb la diversitat, ho ha de ser amb les desigualtats.

3. REFLEXIONS FINALS

REFLEXIONS FINALS

La tramitació de les queixes, la resposta que se'ls dóna i els estudis puntuals no esgoten l'activitat i les preocupacions de la Sindicatura. De l'anàlisi del contingut de les queixes presentades pels ciutadans, en sorgeixen algunes reflexions que es descriuen en aquest capítol.

Aquestes reflexions són principalment una lectura transversal dels assumptes que formen part del contingut d'aquest Informe. I el mapa que sorgeix d'aquesta realitat és el que acaba definint les prioritats de treball de la síndica.

Així, aquí s'insisteix en alguns punts que es consideren prioritaris, es relacionen entre si i se n'apunten de nous. No és un balanç tancat, sinó una proposta de reflexió oberta a totes les aportacions, però que ajuda a centrar el treball que volem realitzar responnent a l'encàrrec que ens ha fet el Ple Municipal de defensar els drets de tots els ciutadans.

3.1. BARRIS ON CONVIUEN HABITATGES I ACTIVITATS ECONÒMIQUES

Els diversos usos que es donen al territori no és una qüestió innòcua. El mapa de serveis, equipaments, habitatges, comerços, activitats econòmiques, espais de lleure, etc., acaba definint el perfil de la ciutat i és un factor essencial per assegurar que els seus habitants puguin gaudir de la seva ciutat. Per això, els poders públics han de prestar una atenció prioritària a la ciutat com el que és: espai de vida i desenvolupament dels seus habitants.

Un planejament adequat demana sobretot diversitat en els usos de cada zona de la ciutat. En el cas de Barcelona, si no es fes així, es consolidarien zones que serien per a l'ús exclusiu d'uns quants. És cert que sempre hi ha hagut i hi haurà barris o carrers on es concentren determinats tipus d'activitats, el problema és quan aquesta especialització es converteix en un impediment perquè hi puguin conviure altres realitats harmònicament. No es pot fer una ciutat amb zones exclusives, ja siguin exclusives per al turisme, exclusives per a la riquesa o exclusives per a la marginació.

En general, a Barcelona han conviscut diversos usos en cada zona de la ciutat i en període democràtic hi ha hagut una igualació de les possibilitats d'accedir als serveis públics i essencials en tots els barris de la ciutat. D'aquesta manera, la ciutat s'ha fet més habitable. Però alguns dels problemes i de les queixes que han arribat a la síndica mostren els punts febles d'aquesta realitat. N'hi ha diversos exemples.

Un n'és la queixa presentada per un grup de pares i mares de l'Escola Niu de l'Eixample, que no es va poder admetre a tràmit perquè està en fase de resolució per part del Síndic de Greuges de Catalunya. El conflicte és per la instal·lació d'un hotel a l'edifici de l'escola, que originàriament era d'habitatges. I el problema és que no se sap quin futur tindrà l'escola. En tot cas, encara que l'hotel reuneixi les condicions reglamentàries per obtenir la llicència, caldria valorar si és necessari i si és el més adequat que en aquesta zona de Barcelona es construeixi un nou hotel, i si es podia evitar perquè suposa una reducció de l'oferta d'habitatges en el centre de la ciutat i sobretot perquè compromet el futur i la continuïtat de l'escola en aquesta ubicació. En aquest cas, sembla que el que ha prevalgut ha estat l'activitat econòmica.

Aquest és un exemple del canvis d'usos que s'observa en la part central de l'Eixample, on hi ha una contínua transformació d'edificis d'habitatges en hotels, o en el Districte de Ciutat Vella amb l'aparició dels apartaments turístics. L'augment del turisme no hauria d'anar mai en detriment de la qualitat de vida de la població de la ciutat.

En el cas dels apartaments turístics que s'han anat instal·lant sense ordre ni concert en edificis d'habitatges particulars, aquests apartaments han irromput en la tranquil·litat de les comunitats de veïns. Per ara, aquesta nova modalitat turística només ha estat regulada per ordenança municipal en el Districte de Ciutat Vella i els juristes coincideixen que hi ha un buit legal i esperen que l'exemple d'un districte s'apliqui a tota la ciutat.

Un altra queixa potser relacionada amb l'especialització d'usos es dona en alguns sectors de l'Eixample per la manca de places d'àrea verda destinades als residents (vegeu Àrea verda en el punt 2.2.2. Circulació i transports). La pressió turística i l'activitat comercial d'aquesta zona, que poden justificar les reserves d'àrea blava d'estacionament, no haurien de dificultar la vida quotidiana dels residents. Aquesta situació s'hauria de reequilibrar.

Certament no és un tema fàcil d'afrontar ni es pot resoldre només amb accions a curt termini. Però per les conseqüències perjudicials de la tendència a l'especialització d'usos de determinades zones de la ciutat, aquesta hauria de ser una preocupació a l'hora d'emprendre qualsevol acció municipal, en tots els àmbits i en tots els nivells.

3.2. HABITATGE

Les queixes i els problemes sobre habitatge estan descrits en el capítol corresponent d'aquest Informe (vegeu el punt 2.1.1. Habitatge). El diagnòstic és ben conegut però per la seva gravetat s'ha de repetir constantment. Hi ha massa famílies que no poden accedir a un habitatge pels preus elevats del mercat immobiliari, i l'habitatge social és insuficient. Però hem de fer dues aportacions més a aquest tema.

Actualment tot i que són insuficients les promocions d'habitatge de protecció, de compra o de lloguer, són una solució per a les famílies que tenen ingressos estables propers a la mitjana de la població (en aquest àmbit cal fer notar la desproporció entre l'oferta i la demanda). També de manera insuficient les administracions ofereixen algunes solucions a les persones amb rendes més baixes o properes a l'exclusió social. Però un dels problemes més greus detectats a Barcelona és l'existència d'un tercer grup, el de famílies que pel seu nivell d'ingressos queden pràcticament excloses de l'accés als habitatges de protecció segons la normativa establerta. Són famílies amb rendes massa baixes per tenir accés a l'actual promoció d'habitatges socials. En alguns casos el problema és que no arriben als mínims ingressos que es demanen per poder comprar un habitatge de protecció oficial i probablement la seva precarietat econòmica o laboral ho fa impossible. En altres casos és que no arriben als mínims establerts per poder accedir a un habitatge de protecció de lloguer.

Una segona preocupació important és el futur del servei que feia fins ara el Patronat Municipal de l'Habitatge. L'accés als habitatges protegits per sorteig ha obert un interrogant sobre com es gestionaran i quants pisos quedaran a disposició de persones que fins ara hi accedien atenent a diversos criteris socials més enllà de la renda familiar.

Aquests i altres problemes descrits en les queixes recollides posen de manifest, un cop més, que hi ha poques solucions al problema de l'habitatge a Barcelona. Es fan accions positives que ajuden a solucionar alguns problemes puntuals. Però portem un retard tan gran en les polítiques d'habitatge a Catalunya que, si les administracions no aposten de manera decidida a donar resposta a aquest problema, continuarem mantenint un grup de persones a qui no reconeixem un dret constitucional reconegut en totes les convencions internacionals sobre drets a les persones.

3.3. PEL TRANSPORT PÚBLIC I RACIONAL

En l'informe d'aquest any no hi ha queixes remarcables, en general, sobre transports públics i mobilitat. Malgrat això, s'imposa un reflexió sobre aquest tema. El sistema de transport públic i de mobilitat per Barcelona i la seva àrea d'influència ha millorat durant les darreres dècades. Són ben visibles les millores que s'han introduït al servei de metro i d'autobús i com han afectat positivament la qualitat i l'eficàcia d'aquests. Un exemple clar de la inversió feta és la accessibilitat total a la flota d'autobusos o la climatització dels vagons de metro. Però en aquests darrers anys també han canviat molt els hàbits dels ciutadans, i la mobilitat al voltant i a l'interior de Barcelona ha augmentat en unes proporcions superiors al servei ofert. Encara hi ha massa gent a l'àrea de Barcelona que, per la zona on viu, continua trobant necessari i més atractiu desplaçar-se en vehicle privat, per manca d'alternatives o per una oferta insuficient, sobretot en horari nocturn.

En tot cas, és evident que l'actual conjunt de xarxa de transport públic no és suficient per desmotivar les persones que viuen i treballen a Barcelona de fer servir el transport privat. És una responsabilitat compartida per diverses administracions. Per això, tot i que aquest tema no ha estat objecte d'un estudi directe de la Sindicatura, per la seva transcendència i afectació en la vida dels ciutadans, s'afegeix a les nostres preocupacions, especialment des de dues vessants. Una, més centrada en la qualitat, la disponibilitat i les possibilitats d'accés a aquest serveis. I, l'altra, perquè en una gran concentració de població com Barcelona un transport públic eficaç és l'única manera raonable i sostenible de mobilitat. S'ha de donar prioritat a qualsevol mesura que n'afavoreixi l'ús i un punt clau en aquest àmbit és el sistema de tarifes.

Dins de l'àmbit de transports també s'ha de valorar positivament el creixement de la bicicleta com a mitjà de transport. L'opció per aquest sistema de transport és altament positiva perquè contribueix a la reducció del trànsit i del soroll a la ciutat i és un factor de millora de la qualitat mediambiental. Però el seu creixement també ha creat la necessitat de regular-ne l'ús, i per això s'està tramitant una nova ordenança sobre la circulació i l'estacionament de bicicletes. (vegeu Bicicletes en el punt 2.2.2. Circulació i transports).

Davant un desitjable creixement d'aquest sistema de transport, cal solucionar algunes mancances que poden dificultar-ne la implantació i l'eficàcia.

D'una banda, el nombre de places d'aparcaments de bicicletes és ja insuficient. Per donar prioritat a l'ús de les voreres per als vianants es preveu restringir la normativa d'estacionament al carrer, decisió ben raonable. Però caldrà buscar alguna solució a aquesta desproporció que pot tendir a incrementar-se els propers anys si s'aconsegueix consolidar la bicicleta com a mitjà de transport.

D'altra banda, s'ha d'avançar en les mesures que afavoreixin la seguretat dels qui circulen en bicicleta. És cert que les dades de l'Ajuntament indiquen que la sinistralitat d'aquest sistema de transport és inferior a la d'altres vehicles com, per exemple, els ciclomotors. Però, quan per les mateixes vies circulen vehicles de motor i bicicletes, els riscos per als ciclistes són molt grans. Una mesura necessària és incrementar els carrils segregats, com també la sensibilització dels conductors sobre les normes que han de respectar per assegurar la seguretat dels ciclistes.

Finalment, i també per raons de seguretat, davant el creixement de la circulació de bicicletes per la ciutat es fa necessari que hi hagi algun sistema d'identificació d'aquests vehicles. Aquesta és una de les queixes sobre les bicicletes més repetides pels ciutadans, davant possibles incidents o conflictes que afectin els vianants. Si bé és cert que l'actual normativa legal ho dificulta, caldria impulsar les reformes i els mecanismes que ho facilitin pel bé de la convivència entre ciclistes i vianants.

3.4. LES MANCANCES D'EXECUCIÓ I D'INSPECCIÓ

La manca d'execució de les resolucions o la manca d'inspecció és un problema que es reproduceix transversalment en la majoria de temes sobre els quals arriben queixes a la síndica. Una constatació que es repeteix en l'activitat d'aquests primers dos anys de treball de la Sindicatura de Greuges.

És un problema que apareix quan els veïns manifesten problemes per sorolls en establiments de lleure o restauració, ja que el procediment administratiu és feixuc i llarg i quan l'Administració no l'aplica amb l'agilitat desitjable els denunciants perceben que no reben l'atenció adequada. Una situació semblant es descriu en els problemes relacionats amb els aparells d'aire condicionat. (vegeu Contaminació sonora en el punt 2.1.3. Medi ambient).

En l'apartat de disciplina urbanística també es reben queixes perquè l'Administració no és prou diligent a executar les pròpies resolucions. Per exemple, quan els denunciats incompleixen ordres d'enderroc, el procés es pot allargar indefinidament i, de fet, es consoliden obres il·legals. En aquest tema, és particularment urgent donar prioritat aquelles qüestions que afecten les situacions de major gravetat, com l'assetjament immobiliari mitjançant la manca de conservació de l'habitatge (vegeu el punt 2.1.2. Urbanisme).

Finalment un tema que es repeteix són les queixes sobre neteja o soroll a la via pública, quan els veïns consideren que, després de demandes reiterades, hi ha una manca de resposta municipal (vegeu el punt 2.2.4. Manteniment i ús de l'espai públic).

D'altra banda, tots aquests tipus de queixa també s'acaben produint perquè no s'ha fet una inspecció preventiva suficient. A més, s'hauria d'assegurar una resposta eficient en els casos en què hi ha hagut denúncies i/o requeriment d'informació per part dels ciutadans (vegeu el punt 2.3.3.1. Llicències d'activitats). O són queixes que també es produeixen perquè la manca de recursos humans provoca que s'alenteixi el procediment administratiu i això deixi sense efecte el seu resultat (vegeu el punt 2.3.2.1. Procediment administratiu general).

És evident que, pel volum de queixes rebudes, aquestes mancances no es poden imputar al conjunt de l'actuació municipal. A més, no totes les resolucions de la síndica conclouen

estimant la queixa presentada pels ciutadans. Però sí que són un símptoma d'un problema que es repeteix. I es pot afirmar que totes aquestes queixes no haurien arribat a la síndica si en aquests casos s'hagués fet una execució rigorosa de les pròpies resolucions, s'hagués realitzat el procediment administratiu de manera més àgil, o s'hagués fet una inspecció efectiva i resolutiva. A més, l'ordenament jurídic ofereix a l'Administració instruments suficients per realitzar correctament la seva actuació en cas d'infraccions de la normativa.

El més important és que solucionant els defectes de procediment, d'execució i de recursos d'inspecció s'haurien evitat problemes i conflictes als ciutadans. No té cap sentit que, a més de tenir un problema amb un establiment, amb un finca o amb uns veïns, un cop denunciat el fet, s'hi afegeixi la preocupació d'haver de persistir davant l'Administració i d'haver de sol·licitar informació per poder saber si s'està actuant en la resolució del problema. Aquesta situació, a més, genera una apreciació d'impunitat davant les infraccions.

3.5. QUAN LA RESPOSTA AL CIUTADÀ ÉS INSUFICIENT O INEXISTENT

Un altre tema transversal de les queixes recollides per la Síndica de Greuges és la resposta municipal insuficient o inadequada als ciutadans.

Apareix en casos en què es recorren o es presenten al·legacions a les multes de trànsit, perquè les queixes consideren que no s'han estudiat suficientment les al·legacions presentades i que només s'ha tingut present la versió dels agents de la Guàrdia Urbana (vegeu el punt 2.2.2. Circulació i transports). Aquest és un problema que també es detecta en altres procediments, on la fonamentació dels fets només es recolza de vegades en la presumpció de veracitat dels funcionaris que tenen condició d'autoritats administratives (vegeu el punt 2.3.2.1. Procediment administratiu general).

La resposta municipal també és motiu de queixa en els procediments de responsabilitat patrimonial. En aquests processos les queixes es presenten perquè l'Administració utilitza expressions que resulten incomprensibles per a la majoria dels ciutadans. I per al ciutadà poc familiaritzat amb aquests procediments, això provoca una sensació d'indefensió que es podria evitar amb una argumentació més comprensible (vegeu el punt 2.3.2.2. El procediment administratiu de responsabilitat patrimonial).

En aquest punt, també es repeteix un problema sobre el qual es va insistir en l'informe de l'any passat: el silenci administratiu. És un tema important perquè la llei obliga a concloure tot procediment iniciat i a donar-ne resposta. A més, no fer-ho dificulta al ciutadà el dret a argumentar i recórrer contra la decisió administrativa (vegeu el punt 2.3.2.1. Procediment administratiu general).

Per tant, un canvi en aquests aspectes evitaria moltes de les queixes que es presenten a la síndica i, a més, nombrosos greuges als ciutadans. Pel que fa a aquestes queixes, l'Ajuntament pot tenir la raó, però ho ha d'argumentar correctament. L'Administració ha de donar unes respostes adequades, equitatives, ajustades a dret, però que, a més, es puguin entendre. I sobretot sempre ha de donar resposta. Millorar aquestes mancances quan es produeixen no demana mesures gaire complexes.

En aquest mateix àmbit, cal fer referència a la recomanació de donar prioritat a la informació pràctica en les publicacions municipals, com en la revista *Barcelona Informació* i el suplement de cada districte (vegeu el punt 2.3.1 Comunicació entre l'Administració i els ciutadans). En les queixes rebudes també es pot detectar el desconeixement de molts tràmits, gestions i serveis municipals. Una difusió més precisa i constant de la complexa realitat administrativa municipal també facilitaria la seguretat jurídica i la satisfacció del ciutadà, i faria que es reduïssin les queixes que arriben a la síndica motivades més per desconeixement del funcionament administratiu que per una incorrecta actuació municipal.

3.6. LA GESTIÓ PRIVADA DE SERVEIS PÚBLICS D'ATENCIÓ SOCIAL

En l'informe del 2005 ja s'alertava sobre les limitacions i els problemes que comporta l'externalització d'alguns serveis municipals. La gestió privada no ha de suposar mai una disminució en la qualitat del servei, entre altres motius, perquè l'Administració té la capacitat unilateral de fixar les clàusules contractuals i els controls que ho garanteixin. Aquesta exigència en la qualitat ha de ser extrema en l'externalització de serveis que afecten directament la qualitat de vida i la salut de les persones, com són els serveis socials o l'atenció a la gent gran.

Aquesta insistència es repeteix després del seguiment de les queixes que ha generat la gestió de la Residència Fort Pienc (vegeu el punt 2.4.3. Gent gran). Però, a més, s'introdueix un nou element en les necessitats d'aquests serveis després de l'entrada en vigor de la Llei estatal de promoció de l'autonomia personal i d'atenció a la dependència (L 39/2006, de 14 de desembre). I les expectatives obertes per la Llei de dependència coincideixen amb la tramitació del Projecte de Llei de serveis socials de Catalunya.

Un desplegament rigorós d'aquestes lleis demana fer-ho amb uns criteris que per damunt de tot assegurin la qualitat dels serveis socials. I fer realitat el que diu la llei exigeix que les administracions estiguin a l'alçada en generositat pressupostària i en capacitat organitzativa. Si no, la decepció de la població serà transcendent.

És evident que el primer pas necessari serà l'ampliació de la xarxa d'empreses proveïdores d'aquests recursos (ajuda a domicili, centres de dia i de nit, places residencials, tele-assistència). Per tant, és ara quan caldrà definir ben clarament els criteris que han de prevaler en la contractació de les empreses. La seva qualitat caldrà mesurar-la atenent tant els aspectes organitzatius i de gestió com la composició dels equips de professionals. Tot i que el que haurà de passar al davant serà la qualitat de l'atenció a la dependència, també serà important preveure que les empreses més petites no quedin excloses de les adjudicacions. La prioritització d'aspectes com la rendibilitat econòmica i la competitivitat enfront d'aspectes com la solidaritat, responsabilitat o proximitat perjudiquen les petites empreses sense ànim de lucre. Aquestes, si bé no tenen la infraestructura necessària per donar atenció a una població molt extensa, són suficientment professionals i tècniques per atendre barri per barri la població dependent amb unes condicions de proximitat molt valuoses.

Igualment, sigui quin sigui el model de contractació triat, l'Administració haurà de garantir un servei de qualitat a través de les exigències plantejades en els plecs de condicions

que es preparin per a l'adjudicació dels serveis a les empreses. Caldrà evitar sobretot la delegació de responsabilitats fent un seguiment i control acurats a les empreses i entitats contractades, tant pel que fa al servei cap als usuaris com pel que fa a les condicions laborals dels seus treballadors, amb consultes als usuaris i als professionals.

En aquest àmbit és especialment rellevant la contractació de professionals. La qualitat de l'atenció també ve determinada per la professionalitat, la competència i la qualitat humana de les persones que exerceixen les tasques vinculades a aquest sector. Es preveu que caldrà fer moltes contractacions de professionals de diferents perfils. Per això caldrà tenir cura de la seva formació inicial i donar un suport tècnic i una supervisió continuada a la seva feina.

D'altra banda, cal millorar les condicions laborals i professionals de molts treballadors del sector. Aquesta millora és més urgent per a les treballadores familiars i per al personal de residències i centres de dia, que treballen en condicions massa precàries per poder donar un servei de qualitat als usuaris.

3.7. LA REPERCUSSIÓ DE LA LLEI DE SERVEIS SOCIALS

En l'àmbit de serveis socials cal una reflexió sobre l'aplicació a Barcelona de la futura Llei de serveis socials que està tramitant el Parlament de Catalunya. Algunes d'aquestes aportacions ja es van fer arribar, quan va ser el moment, fa un any, al Departament de Benestar i Família de la Generalitat.

El principal problema és si l'actual Projecte de Llei millorarà necessàriament els serveis socials que necessita la ciutat de Barcelona. L'interrogant és degut al fet que el projecte de Llei no garanteix drets socials, sinó que preveu una cartera de serveis. Malgrat l'increment de recursos que pot generar, en la Llei es manté el "règim de cua", llevat de l'últim apartat, en què s'assegura plaça residencial en dos anys a qualsevol nen que la necessiti. La resta de prestacions estarà en funció del que aprovi el Govern quadriennalment i del que s'inclouï cada any en la Llei de pressupostos de la Generalitat.

Segons la Llei actual, el consistori té plena responsabilitat dels serveis socials de nivell I i II (atenció primària, EAIA, centres ocupacionals per a discapacitats, residències de gent gran, etc.). En canvi, no hi cap garantia de finançament estable per a aquests serveis de competència municipal. Que no es prevegi cap canvi en aquesta situació hauria de preocupar el govern municipal, i hauria de preveure quins recursos econòmics propis podrà abocar en aquests serveis.

3.8. TOTS, CORRESPONSABLES DELS PROBLEMES SOCIALS

Hi ha activitats al carrer que són molestes per als ciutadans però que tenen el seu origen en un problema social. El cas més clar que aquest any ha arribat a la síndica són les queixes dels veïns per la presència de prostitutes a la ronda de Sant Antoni. És evident que els veïns tenen dret a no haver de patir les incomoditats i els problemes que genera la seva presència al carrer, i sobretot en edificis d'habitatges. Per això, l'actuació municipal ha estat la de posar en marxa mesures intensives per tal d'evitar la concentració de la prostitució en aquesta zona.

Però assegurats els drets dels veïns, queda obert l'interrogant d'on han d'anar a parar les persones que exercien la prostitució a la ronda de Sant Antoni, si han trobat una feina que els ha permès abandonar la prostitució, o si l'estan exercint en un altre punt de la ciutat o dels seus voltants. De la mateixa manera que algú s'ha de preocupar dels drets dels veïns, també algú s'ha de preocupar dels drets de les prostitutes i facilitar l'evolució d'aquestes persones cap a un estatus social més digne.

L'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència, que ha permès actuar en aquesta zona, preveia limitar certes conductes relacionades amb la prostitució al carrer per mantenir la convivència i prevenir l'explotació de determinats col·lectius. Però en acabar el 2006 encara no havia culminat la posada en marxa de l'Agència de la Prostitució "amb la finalitat d'afrontar el fenomen a la ciutat", tal com preveia l'Ordenança. L'Ajuntament de Barcelona també va aprovar un Pla per a l'abordatge integral del treball sexual, amb la mateixa finalitat, però que actualment compta amb mitjans precaris. Està pendent, doncs, potenciar aquest pla i reforçar-ne l'estructura operativa.

Paral·lelament a aquestes mesures, també caldria profunditzar el debat sobre com s'implica el conjunt dels ciutadans en la solució d'aquests problemes de caire social. Tots som corresponsables d'anar més enllà de les respostes immediates als conflictes puntuals que poden generar determinades situacions.

3.9. DE LA PETITA QUEIXA AL CONJUNT DELS PROBLEMES

En el treball de la Sindicatura s'intenta ser molt curós en el seguiment i la recerca de solucions a tots els greuges per petits que semblin. I, de vegades, això ha comportat que l'estudi detallat d'un tema que aparentment podria semblar menor ha fet aparèixer un problema més global i que demana una intervenció més àmplia. O, apareixen assumptes que, dins de la complexitat de la gestió d'una ciutat com Barcelona, no havien rebut prou atenció.

Un exemple és la queixa d'uns veïns que manifestaven problemes amb el clavegueram. L'estudi del tema i les queixes d'altres veïns van permetre descobrir que era una situació que es repetia en diversos barris de la ciutat. El problema venia dels anys en què s'havia construït la ciutat sense planificació i les finques s'havien connectat a la xarxa pública de clavegueram a través de claveguerons particulars de desenes de metres. Quan es va ampliar la xarxa de clavegueres públiques no es van substituir com calia. Anys després, quan han aparegut problemes amb aquest tipus de desguàs, les queixes dels veïns han estat motivades pel fet que l'Ajuntament no assumia els costos per reparar-los i fer la deguda connexió a la xarxa principal.

En aquest cas, les resolucions de la síndica han considerat que l'Ajuntament ha d'assumir les mancances de clavegueram públic i planificar les intervencions necessàries per superar les deficiències anteriors sense que els veïns ho hagin de reclamar. A més, a partir d'aquesta problemàtica també s'arriba a una recomanació més global: la necessària revisió del mapa del subsòl de la ciutat amb un estudi i una planificació global adients sense haver d'esperar a resoldre els problemes a mesura que apareixen.

En aquest cas, la resolució d'una queixa i les recomanacions que se'n desprenen poden ajudar les persones que l'han presentat, però sobretot, i el que és més important, poden ajudar per endegar una actuació que eviti nous greuges.

3.10. EL RESPECTE ALS DRETS DE TOTHOM

Hi ha una reflexió més de fons que apareix en algunes queixes que arriben a la Sindicatura i que és difícil de gestionar en una gran ciutat. Són els problemes que sorgeixen quan les queixes venen motivades pel que es podria dir un conflicte de drets. És a dir, quan l'exercici d'un dret impedeix o dificulta l'exercici d'un altre dret.

Un exemple són els problemes al voltant del soroll (vegeu Contaminació sonora en el punt 2.1.3. Medi ambient). La majoria de queixes per sorolls han estat motivades pel fet que s'ha vulnerat alguna ordenança sobre aquest aspecte, sobretot quan fan referència a la insonorització de locals o la correcta col·locació d'instal·lacions privades o industrials. Però també n'hi ha que es produeixen quan els veïns afectats veuen alterats el seu dret al descans perquè d'altres exerceixen el seu dret al lleure. El dret al descans s'ha de respectar, però hi ha activitats col·lectives o populars que necessiten tenir el seu espai al carrer. També hi ha queixes quan els veïns veuen destorbat el seu descans per activitats que són inevitables i necessàries en una ciutat, com la recollida d'escombraries. I, en aquest cas, s'ha de combinar el dret al descans amb la necessitat de mantenir la salubritat de la via pública, amb la mobilitat de la ciutat, i amb uns recursos econòmics de l'Administració pública que no són il·limitats i que no permeten realitzar la recollida de residus a la mateixa hora a tots els carrers de la ciutat. A més del soroll, hi ha altres exemples d'aquest problema en altres àmbits, com quan uns veïns reclamen l'eliminació d'una colònia de gats i altres reclamen que s'atengui aquests animals.

Tots aquests exemples, en àmbits i problemes molt diferents, il·lustren que l'exigència de l'exercici d'un dret també s'ha de ponderar amb l'exercici dels drets dels altres. Aquest ha estat un criteri transversal en les resolucions i recomanacions de la síndica. El problema és que aquesta confrontació d'interessos legítims i de defensa dels drets de tots els ciutadans no sempre té una solució absoluta. Per això s'ha d'optar per buscar sortides raonables, possibles i equitatives, però que no sempre deixen plenament satisfets tots els implicats.

L'Administració, en primer lloc, ha de complir i fer complir les normatives i la legalitat vigent que regulen qualsevol d'aquests casos. Però, a més, en aquests casos l'Ajuntament ha d'assumir una altra funció: mediar i oferir solucions per trobar una sortida adequada. I, en tot cas, ha d'impedir que es vulnerin els drets dels més desprotegits.

Tampoc es pot amagar el fet que trobar solucions viables també depèn dels ciutadans implicats. La solució a la confrontació de drets es converteix en una situació sense sortida quan no hi ha una actitud comprensiva i ponderada vers els arguments, les necessitats i els drets dels altres. Igualment, tampoc és possible resoldre aquestes qüestions si l'exercici dels drets no s'acompanya d'una assumpció responsable dels deures vers els altres i vers el conjunt de la ciutat. Tothom ha de fer la seva aportació positiva perquè la convivència sigui possible i bona.

CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES PRESENTADES

TOTAL DE QUEIXES PRESENTADES

TRAMITACIÓ	Total	Percentatges
Sol·licitud d'informació a l'Alcaldia	292	26,2%
Resolució directa	385	34,6%
Assessorament	437	39,2%
TOTAL	1.114	

PERSONES QUE SUBSCRIUEN LES QUEIXES	2.400
-------------------------------------	-------

EXPEDIENTS DEL 2006 TANCATS AMB DECISIÓ	Total	Percentatges
Estimats	45	7,9%
Estimats en part	32	5,5%
Desestimats *	213	77,3%
No admesos	23	4,1%
Desistits	30	5,2%
TOTAL	343	

* Una resolució inclou 231 queixes sobre el mateix tema

EXPEDIENTS DEL 2005 TANCATS L'ANY 2006	Total	Percentatges
Estimats	45	30,2 %
Estimats en part	35	23,5 %
Desestimats	52	34,9 %
No admesos	6	4,1 %
Desistits	11	7,3 %
TOTAL	149	

EXPEDIENTS EN TRÀMIT	104
----------------------	-----

CLASSIFICACIÓ PER MATÈRIA

TIPOLOGIA	Nombre d'expedients	Percentatges
Ordenació del territori	297	26,7%
Via pública	219	19,6%
Administració general	176	15,8%
Serveis a les persones	394	35,4%
No competencials	28	2,5%
TOTAL	1114	

CLASSIFICACIÓ PER TEMA

ORDENACIÓ DEL TERRITORI	Nombre d'expedients	Percentatges
Habitatge	81	27,3%
Medi ambient	144	48,5%
Urbanisme	72	24,2%
TOTAL	297	

VIA PÚBLICA	Nombre d'expedients	Percentatges
Accessibilitat	14	6,4%
Circulació	161	73,5%
Seguretat ciutadana	14	6,4%
Manteniment i ús de l'espai públic	30	13,7%
TOTAL	219	

ADMINISTRACIÓ GENERAL	Nombre d'expedients	Percentatges
Comunicació entre Administració i ciutadans	39	22,2%
Procediments administratius	43	24,4%
Activitat econòmica, llicències i tributs	76	43,2%
Funció pública	18	10,2%
TOTAL	176	

SERVEIS A LES PERSONES	Nombre d'expedients	Percentatges
Immigració	21	5,3%
Sanitat i salut	251	63,8%
Gent gran	48	12,1%
Persones en risc d'exclusió	42	10,7%
Infància	32	8,1%
TOTAL	394	

NO COMPETENCIALS	28	
------------------	----	--

QUEIXES PRESENTADES SEGONS DISTRICTE DE RESIDÈNCIA

DISTRICTE	Nombre de queixes	Percentatges
Eixample	111	17,8 %
Ciutat Vella	101	16,2 %
Sants-Montjuïc	76	12,3 %
Sant Martí	64	10,2 %
Gràcia	42	6,7 %
Sant Andreu	39	6,2 %
Sarrià-Sant Gervasi	39	6,2 %
Nou Barris	37	5,9 %
Horta-Guinardó	29	4,9 %
Les Corts	18	2,9 %
Altres municipis	68	10,7 %
Domicili no identificat	259	---

SERVEI AFECTAT

Districte de Ciutat Vella *	57	6,8 %
Districte de l'Eixample	39	4,6 %
Districte de Sants-Montjuïc	39	4,6 %
Districte de les Corts	9	1,1 %
Districte de Sarrià-Sant Gervasi	17	2,0 %
Districte de Gràcia	19	2,3 %
Districte d'Horta-Guinardó * *	17	2,0 %
Districte de Nou Barris	13	1,6 %
Districte de Sant Andreu	12	1,4 %
Districte de Sant Martí	25	3,0 %
Institut Municipal d'Assistència Sanitària	4	0,5 %
Institut Municipal de Paisatge Urbà	1	0,1 %
Institut Municipal de Parcs i Jardins	10	1,2 %
Institut Municipal d'Educació	10	1,2 %
Institut Municipal d'Hisenda	117	13,9 %
Institut Municipal d'Urbanisme	15	1,8 %
Patronat Municipal de l'Habitatge	31	3,7 %
Sector de Promoció Econòmica	24	2,9 %
Sector de Seguretat i Mobilitat	91	10,8 %
Sector de Serveis Generals	26	3,1 %
Sector de Serveis Personals	38	4,5 %
Sector de Serveis Urbans i Medi Ambient	24	2,9 %
Sector d'Urbanisme	22	2,6 %
Transports	16	1,9 %
Agència de Salut Pública	7	0,8 %
Altres entitats	9	1,1 %
No competencials	148	17,6 %

* Un dels expedients inclou 43 queixes referents al mateix tema.

** Un dels expedients inclou 231 queixes referents al mateix tema.