



INFORME ANUAL 2023

RESUM EXECUTIU



**SINDICATURA
DE GREUGES
DE BARCELONA**



INFORMACIÓ GENERAL

**Adreça:**

Ronda de Sant Pau, 45
Barcelona 08015

**Telèfon:**

934 132 900

**Web:**

www.sindicaturabarcelona.cat

**Correu electrònic:**

sindicaturabarcelona@bcn.cat

Al llarg del 2023, han format part de la Sindicatura les següents persones:

Síndic de Greuges:

David Bondia Garcia

Directora adjunta:

Eva Garcia Chueca

Cap de gabinet:

Oriol Puig i Morant

Prensa i comunicació:

Antonio García Iglesias

Pablo Monfort León

Administració:

Victoria Fernández Carrasco

Mercedes Tello Díaz

Esther Tresserra Salvador

Assessoria tècnica i jurídica:

Pilar Aldea Lacambra

Anna Maria Botella Muñoz

Rosina Fernández Vázquez

Patricia Mestre García

Maria José Núñez Serres

Francesca Reyes Pozo

Elisa Salichs Asturias

Montserrat Saltó Oliva

Antonio Miguel Torrico Aguilar

© Imatges:

Sindicatura de Greuges de Barcelona;

Direcció de Serveis de Comunicació

Digital, i Direcció d'Imatge i Serveis

Editorials.

XARXES SOCIALS

**Twitter:**

[@sindicaturabcn](https://twitter.com/sindicaturabcn)

**Instagram:**

[@sindicaturabcn](https://www.instagram.com/sindicaturabcn)

**Telegram:**

[@SindicaturaBarcelona](https://www.telegram.com/SindicaturaBarcelona)

**TikTok:**

[@sindicaturabcn](https://www.tiktok.com/@sindicaturabcn)

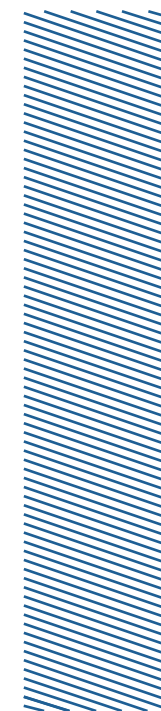


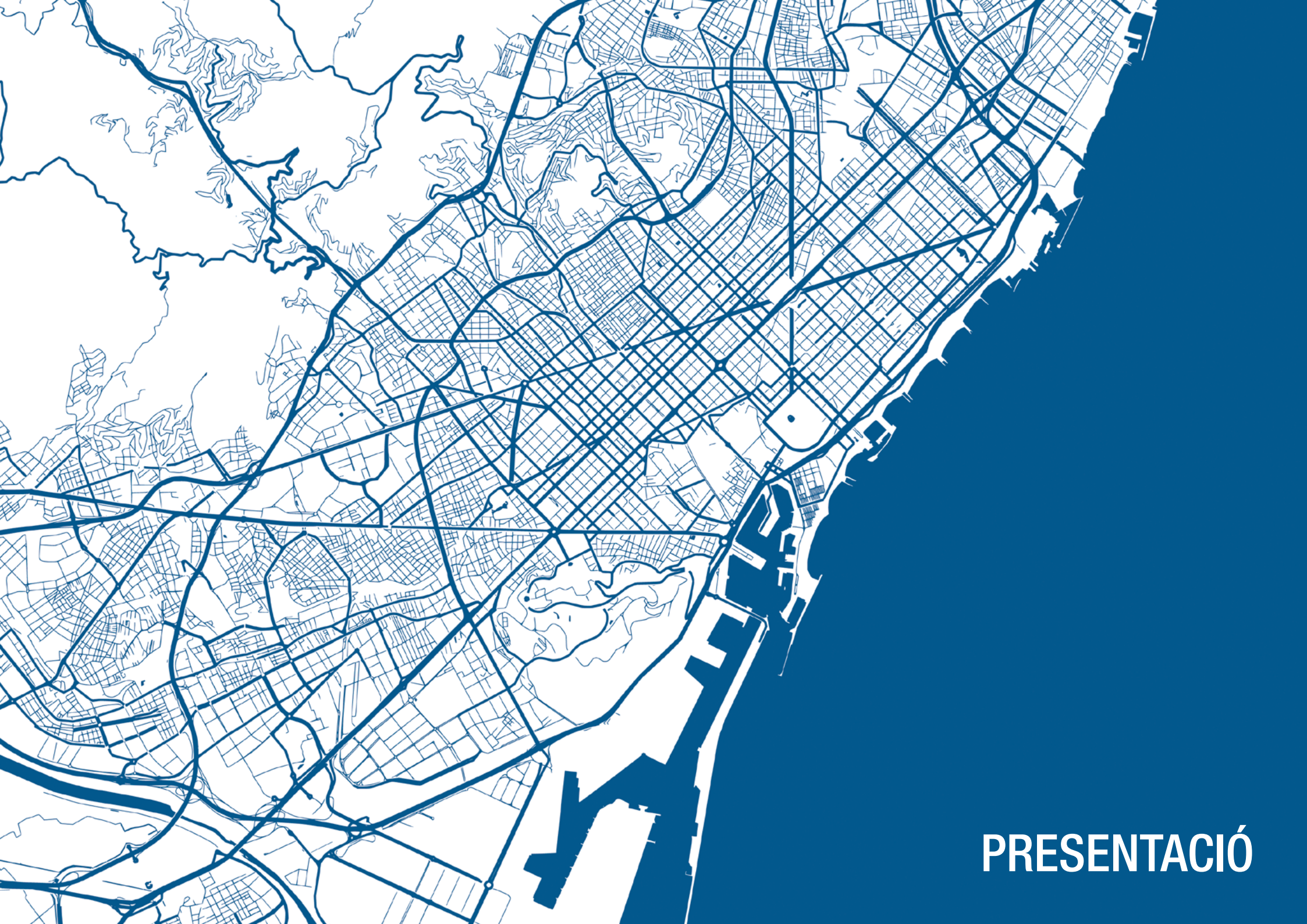
**SINDICATURA
DE GREUGES
DE BARCELONA**



SUMARI

Presentació del síndic	5	Impacte de la nostra intervenció	55
Defensem drets humans de proximitat	9	10 propostes de millora	65
Tipus d'intervencions	13	Compromís amb els ODS	73
L'any 2023 en xifres	21	Indicadors de qualitat	75
Principals activitats de l'any 2023	37	Satisfacció de la ciutadania	77
Informes monogràfics	49	Recursos i pressupost	81





PRESENTACIÓ

Us presentem l'informe anual de l'activitat de la Sindicatura de Greuges de Barcelona durant l'any 2023. Un informe que pretén reflectir les actuacions més importants dutes a terme per aquesta institució en defensa del **dret a la ciutat** i **dels drets humans de proximitat** de totes les persones que habiten o transiten per la nostra ciutat.

Són les actuacions d'una Sindicatura de Greuges que vol defugir de posar en pràctica només els models clàssics d'acció de les institucions no jurisdiccionals de resolució de conflictes, ja que afegeix, a la recepció de queixes i a les actuacions d'ofici, **noves i innovadores tipologies d'intervenció** (emissió de dictàmens, elaboració d'estudis sobre reptes de ciutat, mecanismes de resolució alternativa de conflictes en l'àmbit administratiu municipal, creació de grups de treball sobre temàtiques concretes, visites a escoles i instituts i presència en el territori). Totes aquestes tipologies d'intervenció tenen per finalitat assolir, amb **mirada interseccional**, la garantia de cadascun dels drets de proximitat que s'emmarquen en els quatre àmbits del model de ciutat que configuren el nostre marc d'actuació (**ciutat equitativa, ciutat habitable i sostenible, ciutat diversa i ciutat garantista**).

La posada en marxa d'aquest model innovador en la forma d'actuar de les sindicatures de greuges, no només en clau municipal sinó també amb mirada metropolitana, ens ha conduït a deixar d'abordar els reptes i les problemàtiques de la ciutat exclusivament per matèries, i incorporar una perspectiva ambiciosa per afrontar les **diferents afectacions dels drets humans de proximitat**. Aquest abordatge ens ha permès millorar les nostres respostes davant les demandes i necessitats de la ciutadania.

Aquestes respostes parteixen del reconeixement que la **ciutat** és, alhora, **convivència i conflicte**. Sent conscients que el conflicte sempre serà present, les nostres respostes busquen fórmules per oferir solucions que siguin capaces de gestionar-lo, assumint els dissensos dins de la vida urbana i diferenciant les reivindicacions de **drets** i les de **privilegis**.

Volem oferir a la ciutat i a la ciutadania una sindicatura de greuges que no només sigui una **ubicació física**, sinó també un **territori** que s'estén pels seus deu districtes i setanta-tres barris.





Aquesta presència en el territori ens serveix per copsar les inquietuds i neguits, però també per aguditzar la nostra mirada per detectar les **bones pràctiques** que ja estan passant a la ciutat, des del centre i des de les perifèries.

Som una institució que, en el seu actuar, **posa a totes les persones en el centre** amb l'objectiu de combatre les desigualtats i l'estigmatització de determinades persones i col·lectius, construir una ciutat més justa i solidària, i garantir de forma efectiva els drets humans de proximitat.

Orientem els resultats de totes les nostres actuacions en buscar ser **elements catalitzadors** -concepte propi del món de la química- en intervenir o provocar una reacció sense necessitat d'aparèixer en el resultat. Som una institució fiscalitzadora, però que també ha de ser col·laboradora amb els càrrecs polítics i les tècniques i els tècnics de l'Ajuntament de Barcelona, per ajudar a discernir entre l'ideal, el real i el possible en la funció d'impulsar, executar i avaluar polítiques públiques de caràcter local.

Moltes gràcies per continuar confiant en aquesta Sindicatura.



David Bondia Garcia
Síndic de Greuges de Barcelona





**DEFENSEM DRETS
HUMANS DE PROXIMITAT**

LA NOSTRA MIRADA DE CIUTAT



Ciutat Equitativa

- Dret als serveis de protecció social
- Dret a l'educació i al lleure
- Dret a la salut
- Dret a la cultura
- Dret a l'esport
- Dret al treball
- Dret a l'habitatge
- Drets d'acollida
- Dret a una vida lliure de violències



Ciutat Habitable i Sostenible

- Dret a un urbanisme harmoniós
- Dret a una convivència pacífica
- Dret al medi ambient
- Dret a la mobilitat
- Dret a l'espai públic
- Dret a l'accessibilitat i la inclusivitat
- Dret al descans
- Dret al benestar animal

Una ciutat amb



mirada interseccional

Ciutat Garantista

- Dret a una bona administració
- Drets digitals
- Drets dels consumidors
- Drets funeraris
- Dret a la seguretat ciutadana
- Dret a l'empadronament
- Dret a la informació



Ciutat Diversa

- Drets de la infància i l'adolescència
- Drets de la joventut
- Drets de la gent gran
- Drets de participació
- Dret a la igualtat i a la diversitat
- Drets lingüístics i religiosos
- Dret a les cures

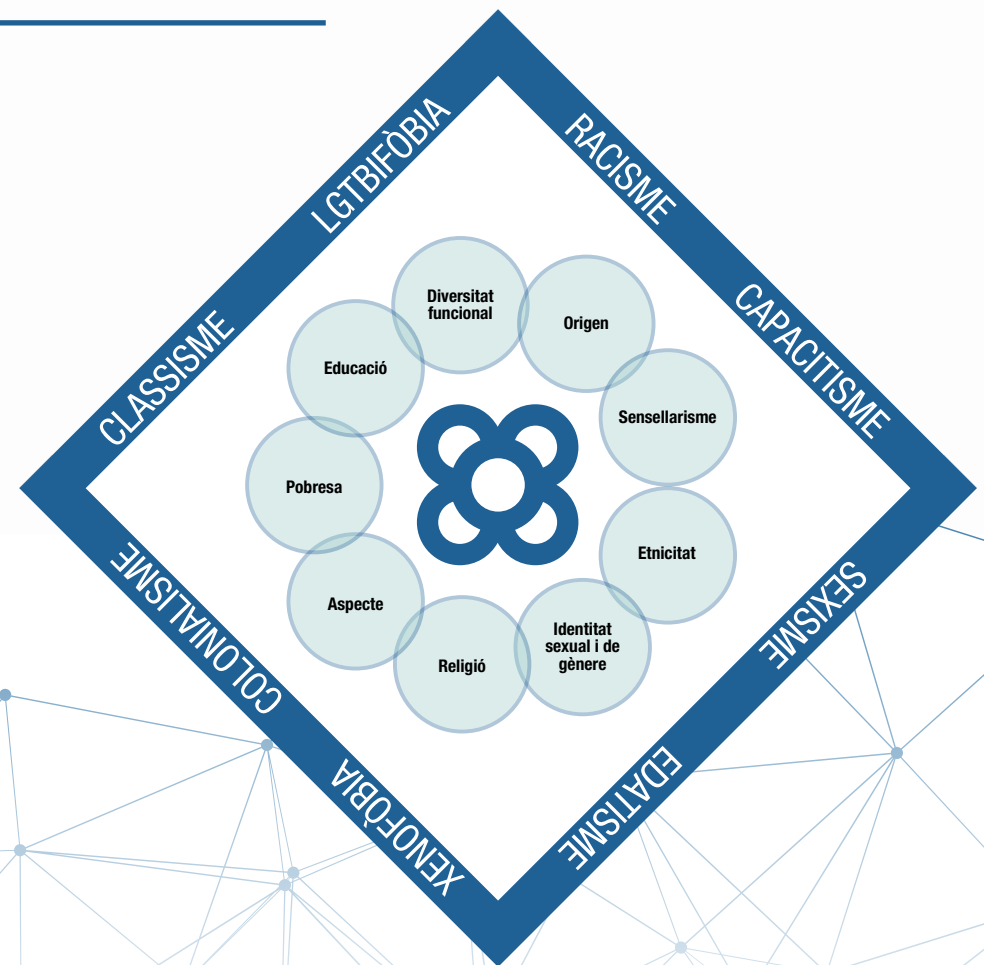


UNA INSTITUCIÓ AMB MIRADA INTERSECCIONAL

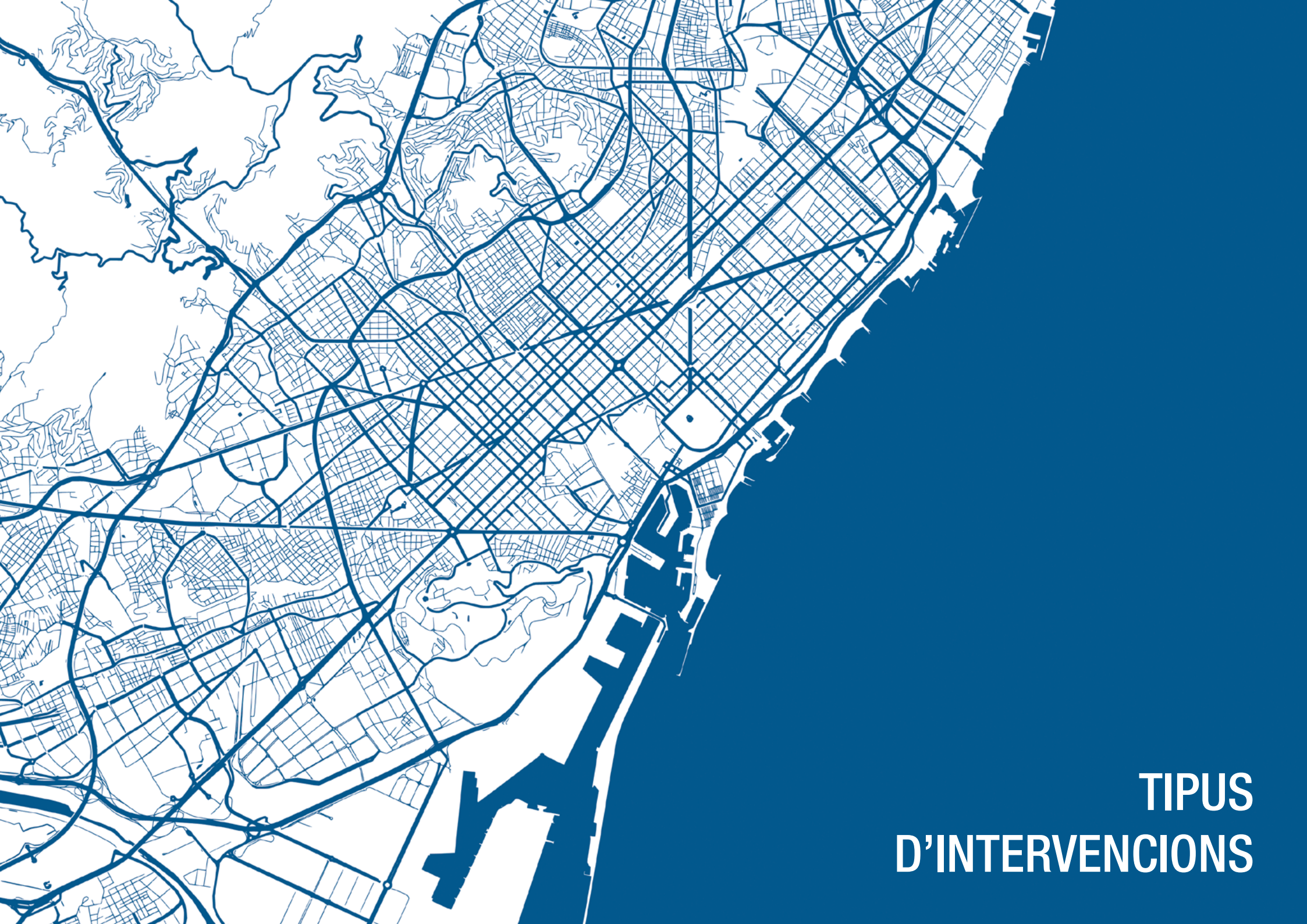
La mirada interseccional ens permet analitzar l'afectació als drets de ciutadania des d'una mirada complexa. La discriminació que experimenten les persones és múltiple i s'agreuja quan aquestes estan afectades per diferents capes d'opressió motivades per la seva classe social, gènere, etnicitat, edat, identitat sexual, origen, religió, etc.

Ser conscients de la interconnexió d'aquestes diferents capes, i de com aquestes es tradueixen en la vulneració de múltiples drets humans, contribueix a donar un tractament més integral i rigorós a les intervencions de la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

**TENIM DRET A QUÈ LA DIFERÈNCIA SIGUI
RECONEGUDA COM A ELEMENT ENRIQUIDOR
DE LA DIVERSITAT.**







TIPUS D'INTERVENCIONS

COM POT INTERVENIR LA SINDICATURA



**TRAMITACIÓ DE QUEIXES
CIUTADANES**



**ACTUACIONS
D'OFICI**



**PRESENCIA AL
TERRITORI**



**INFORMES
MONOGRÀFICS**



**RESOLUCIÓ ALTERNATIVA
DE CONFLICTES**



DICTÀMENS



**GRUPS DE TREBALL
TEMÀTICS**

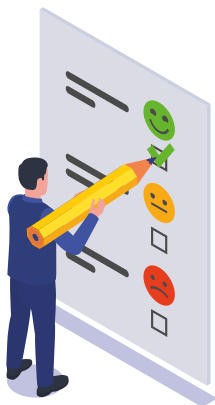


**VISITES A ESCOLES I
INSTITUTS**

TRAMITACIÓ DE QUEIXES CIUTADANES I ACTUACIONS D'OFICI

La Sindicatura actua a sol·licitud de qualsevol persona física o jurídica que presenti una queixa. També pot fer-ho d'ofici, quan considera que cal emprendre alguna actuació en defensa dels drets de la ciutadania.

1. QUEIXA CIUTADANA



ADMESES A TRÀMIT

S'inicia una investigació i supervisió de l'activitat municipal.

Se sol·licita documentació a l'òrgan competent i s'analitza la normativa aplicable.

La Sindicatura emet una resolució i formula recomanacions a l'Ajuntament.

La defensoria fa seguiment de la implementació de les recomanacions emeses per assegurar-se de la resolució del problema i conèixer l'impacte de la seva intervenció.

ASSESSORAMENT TÈCNIC I JURÍDIC

Quan la ciutadania no s'ha dirigit en primera instància a l'Ajuntament o quan la queixa no és competència de la Sindicatura, poden dur-se a terme tres accions:

- orientació tècnica i jurídica a la ciutadania,
- trasllat directe de la queixa als òrgans municipals competents,
- derivació del cas a l'òrgan públic o privat pertinent.

NO ADMESES A TRÀMIT

D'acord amb el reglament de la Sindicatura, no s'admeten a tràmit les següents queixes:

- no impliquen l'administració municipal,
- estan pendents de resolució judicial,
- fets objecte de queixa coneguts fa més d'un any,
- anònimes,
- mala fe,
- falta de fonament,
- inexistència de pretensió,
- perjudici als interessos legítims d'una tercera persona.

2. ACTUACIÓ D'OFICI



La Sindicatura detecta un problema d'interès general que afecta drets fonamentals i llibertats públiques de la ciutadania i decideix intervenir.

Se sol·licita documentació a l'òrgan competent i s'analitza la normativa aplicable.

La Sindicatura emet una resolució i formula recomanacions a l'Ajuntament.

La defensoria fa **seguiment de la implementació** de les recomanacions emeses per assegurar-se de la resolució del problema i conèixer l'impacte de la seva intervenció.

PRESÈNCIA AL TERRITORI



LA SINDICATURA, A PEU DE CARRER

La millor manera de descobrir què passa a Barcelona és caminant-hi de la mà de les persones que més saben de cada racó de la ciutat: el veïnat. En aquest projecte, l'equip de la Sindicatura dedica tot un dia a conèixer, a peu de carrer, les principals problemàtiques i neguits de cadascun dels 73 barris de la ciutat.



LA SINDICATURA, A PROP TEU

El diàleg amb la ciutadania fa que les solucions proposades siguin més efectives i responguin millor a les necessitats i experiències de les persones. Cada mes, l'equip de la Sindicatura conversa amb el veïnat de la ciutat sobre allò que els preocupa.



SINDICATURA ITINERANT

La Sindicatura no és una ubicació estàtica, sinó que està present al territori. És una institució en moviment que, de manera periòdica, es trasllada a un equipament de proximitat amb l'objectiu de recollir les queixes de la ciutadania, sense necessitat que aquesta es desplaci a la seva seu.

INFORMES MONOGRÀFICS

QUÈ SON

La Sindicatura de Greuges de Barcelona pot decidir d'ofici dur a terme estudis de caràcter monogràfic sobre determinades problemàtiques de ciutat que tenen una afectació important en els drets de ciutadania.

PRIORITATS D'ESTUDI

L'elecció de les problemàtiques d'anàlisi es fa tenint en compte diferents factors, d'entre els quals destaquen:

- la voluntat de donar cobertura a les necessitats d'aquells col·lectius dels quals rebem menys queixes ciutadanes,
- la necessitat d'abordar qüestions estructurals o amb una afectació de drets àmplia que difícilment poden estudiar-se amb suficient globalitat des del cas concret.

PER A QUÈ

Els informes monogràfics tenen per objectiu fer una diagnosi aprofundida sobre un determinat tema, i formular recomanacions i propostes de política pública a l'Ajuntament de Barcelona per tal de millorar la salvaguarda dels drets humans.

COM

Es desenvolupen amb la col·laboració de persones o institucions expertes en la matèria, que poden contribuir no només al procés de recerca i redacció, sinó també al procés de difusió i implantació de les propostes.



RESOLUCIÓ ALTERNATIVA DE CONFLICTES



BASE NORMATIVA

Recomanació R(2001)9 del Consell de Ministres de la Unió Europea sobre alternatives als litigis entre autoritats administratives i particulars.

Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat (art. XXVI).

Normativa reguladora de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (base IV.1 dels Aspectes complementaris).



QUÈ ÉS?

La resolució alternativa de conflictes (RAC) és aquell conjunt de tècniques i mètodes que contribueixen a solucionar problemes sense confrontació. Inclou la mediació, la conciliació, l'arbitratge o la facilitació. Quan implica l'administració pública, s'efectua respectant el principi de legalitat, segons el qual aquesta ha d'actuar amb ple sotmetiment a la llei i al dret.



COM ACTUA LA SINDICATURA DE GREUGES?

En el marc de la tramitació d'una queixa ciutadana, un assessorament tècnic i jurídic o una actuació d'ofici, la Sindicatura pot activar mecanismes de resolució alternativa de conflictes, si considera que poden contribuir a donar una millor resposta a la ciutadania.

Així mateix, quan fa seguiment de les recomanacions acceptades per l'Ajuntament, la Sindicatura de Greuges pot decidir iniciar la RAC si aquest canal pot contribuir a resoldre millor el problema que havia plantejat la ciutadania.

DICTÀMENS

Els dictàmens són estudis jurídics i tècnics de propostes **normatives**, bases reguladores, o convocatòries, entre d'altres, que estan en procés d'elaboració per part de l'Ajuntament de Barcelona.

Mitjançant els dictàmens, la Sindicatura fa observacions dirigides a aportar **millores pel que fa als drets humans de proximitat**, abans de l'aprovació d'aquests textos.

Pot ser el propi Ajuntament de Barcelona qui, de forma proactiva, proposi a la Sindicatura l'elaboració d'un dictamen, cercant la millora qualitativa de la proposta municipal. **O bé podem iniciar-lo d'ofici quan tenim coneixement** que el consistori està treballant en alguna matèria sobre la qual la Sindicatura s'ha pronunciat abastament, o sobre la que estem amatents per l'impacte que pot tenir sobre la ciutadania.

El nostre pronunciament no condiciona ni limita les **competències de la Sindicatura per rebre queixes** i realitzar actuacions d'ofici sobre el contingut d'aquestes normes un cop en vigor.



GRUPS DE TREBALL TEMÀTICS

En la nostra tasca de defensa dels drets humans de proximitat, considerem necessari comptar amb el coneixement i aportacions d'institucions, entitats o persones expertes que disposen d'experiència i informació sobre àmbits de treball específics.

Amb aquests agents, creem grups de treball temàtics que enriqueixen la nostra intervenció, tot contribuint a la identificació de temes d'interès, al desenvolupament dels nostres estudis i al desplegament de les nostres recomanacions.

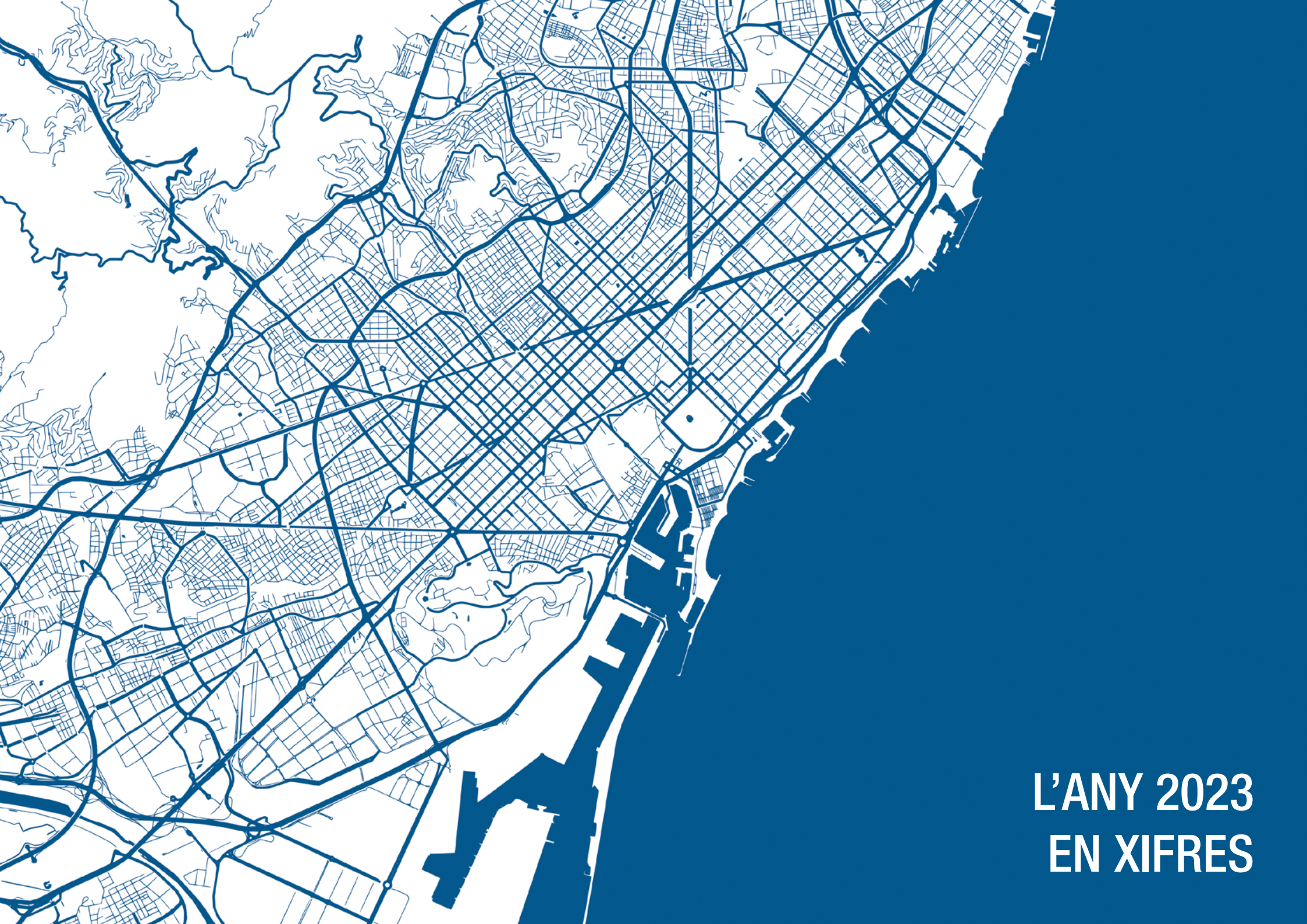


VISITES A ESCOLES I INSTITUTS

La Sindicatura de Greuges de Barcelona es desplaça a escoles i instituts de la ciutat per debatre amb l'alumnat sobre quines queixes tenen; com millorarien el seu barri; si creuen que participen en les decisions de ciutat; si consideren que se'ls té en compte, etc.

El jovent és un actor de ple dret en la construcció de la ciutat i la Sindicatura de Greuges de Barcelona vol escoltar-lo de primera mà per conèixer les seves inquietuds i propostes.





**L'ANY 2023
EN XIFRES**

INTERVENCIONS



1201

PETICIONS CIUTADANES I ACTUACIONS D'OFICI

583

QUEIXES
CIUTADANES

608

ASSESSORAMENTS
TÈCNICS I JURÍDICS

10

ACTUACIONS
D'OFICI

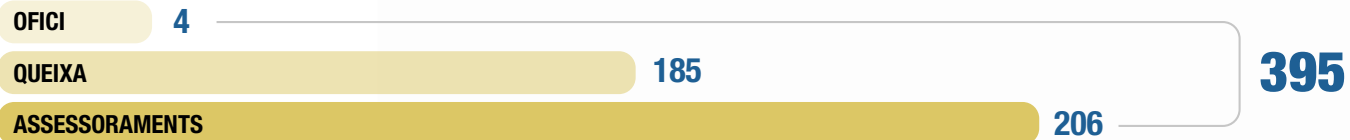
*A banda d'aquestes tres tipologies d'intervencions, la Sindicatura de Greuges de Barcelona també ha dut a terme **907 atencions**, i diverses accions de presència al territori, informes monogràfics, resolució alternativa de conflictes, dictàmens, grups de treball temàtics i visites a escoles i instituts, que seran explicades posteriorment.*

INTERVENCIIONS PER ÀMBIT TEMÀTIC

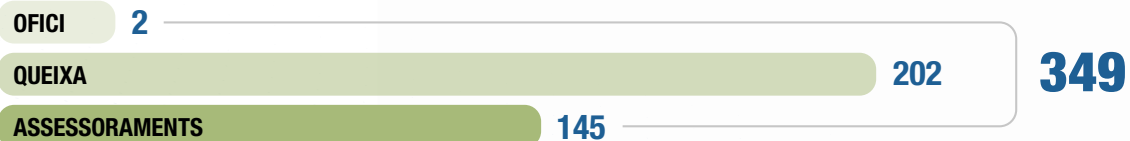
Al llarg de l'any 2023, la Sindicatura de Greuges ha dut a terme un total de 1.201 intervencions, classificades de la següent manera segons l'àmbit dels drets afectats.



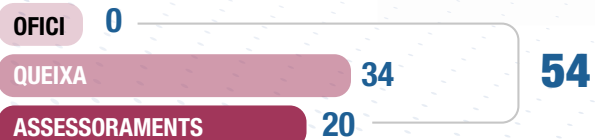
CIUTAT
EQUITATIVA



CIUTAT HABITABLE
I SOSTENIBLE



CIUTAT
DIVERSA




CIUTAT
GARANTISTA




PRONUNCIAMENTS

596
PRONUNCIAMENTS

188
CIUTAT
GARANTISTA
31,6%




240
CIUTAT HABITABLE
I SOSTENIBLE
40,3%



145
CIUTAT
EQUITATIVA
24,3%



23
CIUTAT
DIVERSA
3,8%



DRETS MÉS AFECTATS

Els pronunciaments de la Sindicatura de Greuges el 2023 han fet especialment referència a:

CIUTAT GARANTISTA

26% DRET A LA BONA ADMINISTRACIÓ



CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

13,2% DRET AL MEDI AMBIENT



8,5% DRET AL DESCANS



Sovint, observem que una mateixa problemàtica vulnera més d'un dret. Les relacions més freqüents entre drets afectats han estat:

PROBLEMÀTICA

Desnonaments / Accés a recursos d'allotjament d'urgència →

Gestió municipal del parc d'habitatge públic, accés a la Mesa d'Emergència... →

Qüestions relatives a centres educatius →

Servei municipal d'atenció domiciliària →

Sancions administratives relacionades amb la mobilitat urbana →

Molèsties veïnals →

AFECTACIÓ MÚLTIPLE DE DRETS

Dret als serveis de protecció social

Dret a l'habitatge

Dret a l'habitatge

Dret a la bona administració

Dret a l'educació i el lleure

Drets de la infància i l'adolescència

Dret a les cures

Dret als serveis de protecció social

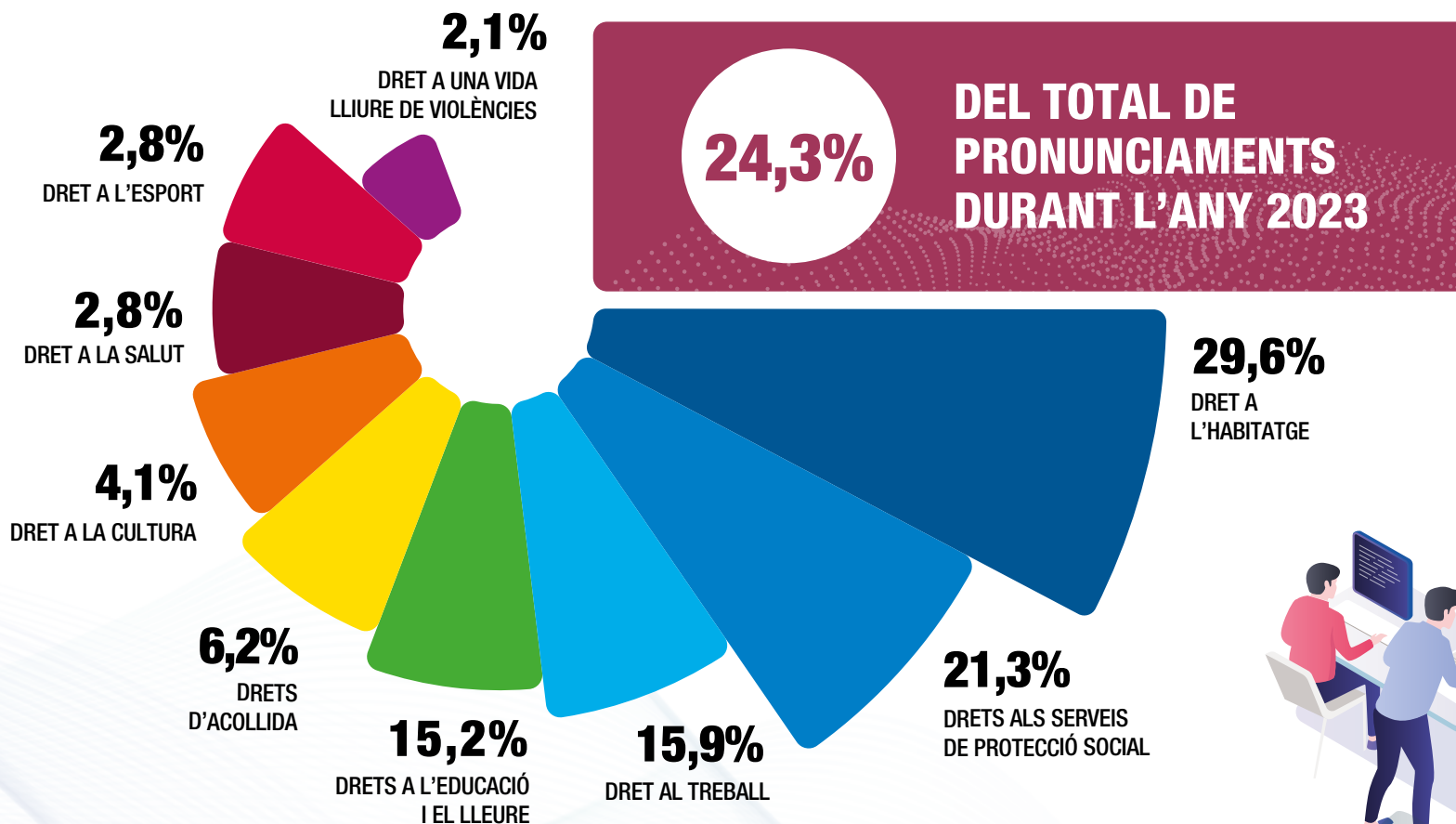
Dret a la mobilitat

Dret a la bona administració

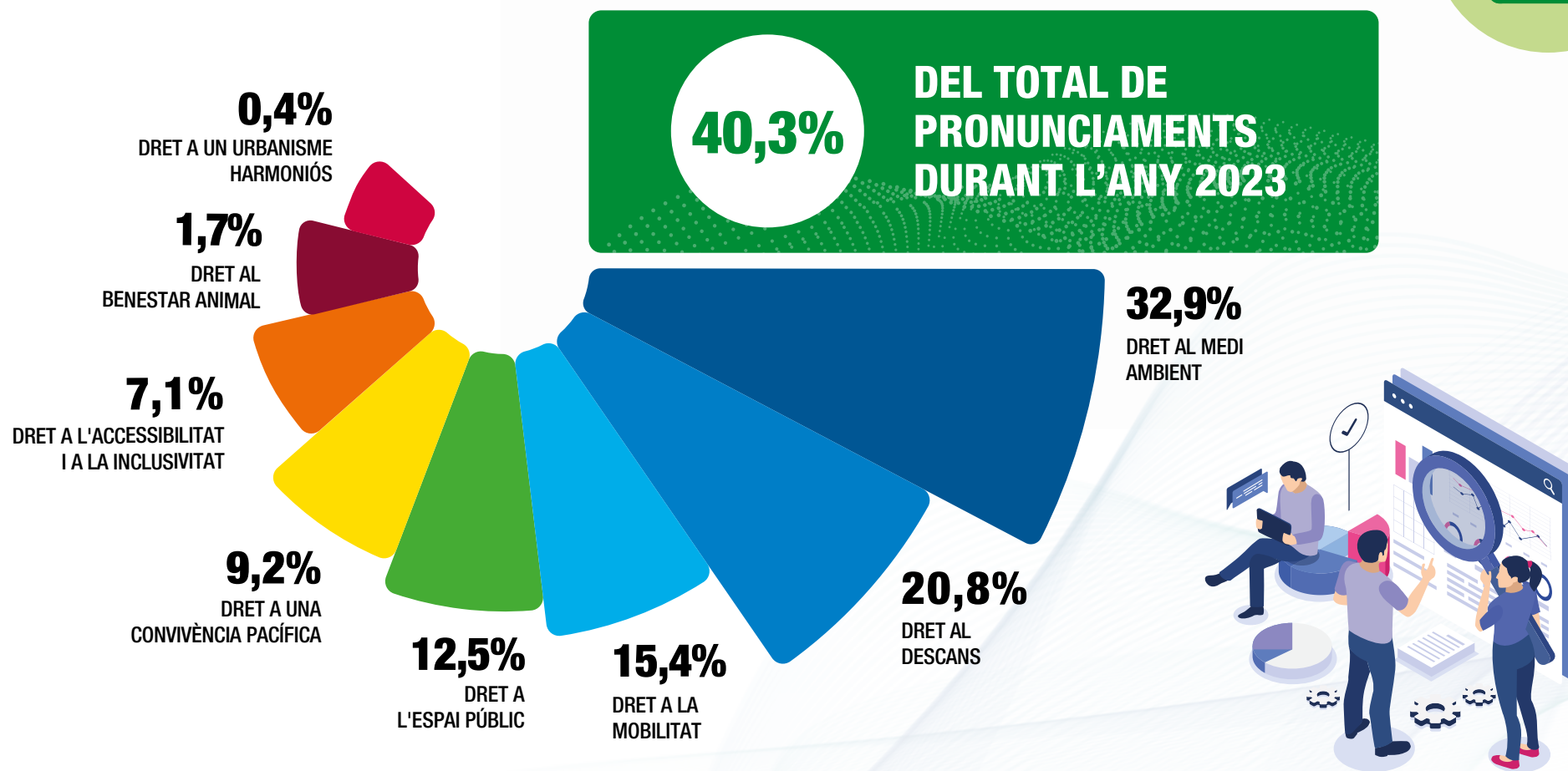
Dret al descans

Dret a la convivència pacífica

CIUTAT EQUITATIVA



CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE



CIUTAT DIVERSA



3,8%

DEL TOTAL DE
PRONUNCIAMENTS
DURANT L'ANY 2023

4,3%
DRETS DE
PARTICIPACIÓ

13%
DRETS DE LA
GENT GRAN

13%
DRETS DE LA INFÀNCIA
I ADOLESCÈNCIA

17,4%
DRETS A
LES CURES

21,8%
DRETS LINGÜÍSTICS
I RELIGIOSOS

30,5%
DRET A LA IGUALTAT
I A LA DIVERSITAT



CIUTAT GARANTISTA



31,6%

**DEL TOTAL DE
PRONUNCIAMENTS
DURANT L'ANY 2023**

1,1%
DRETS DIGITALS

1,6%
DRETS DELS
CONSUMIDORS

1,6%
DRETS
FUNERARIS

2,1%
DRET A
L'EMPADRONAMENT

11,2%
DRET A LA SEGURETAT
CIUTADANA

82,4%

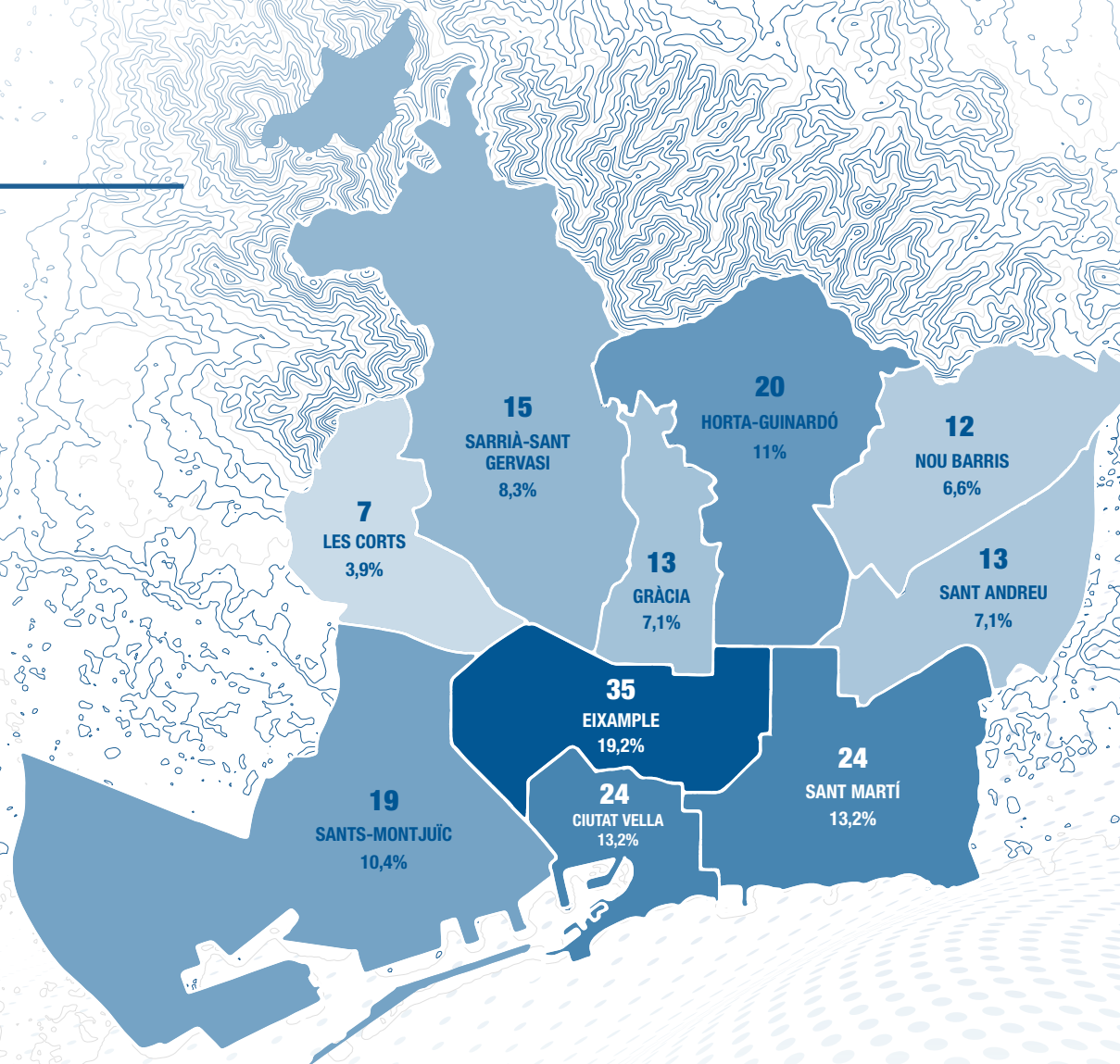
DRET A UNA BONA
ADMINISTRACIÓ



PRONUNCIAMENTS ADREÇATS A DISTRICTES

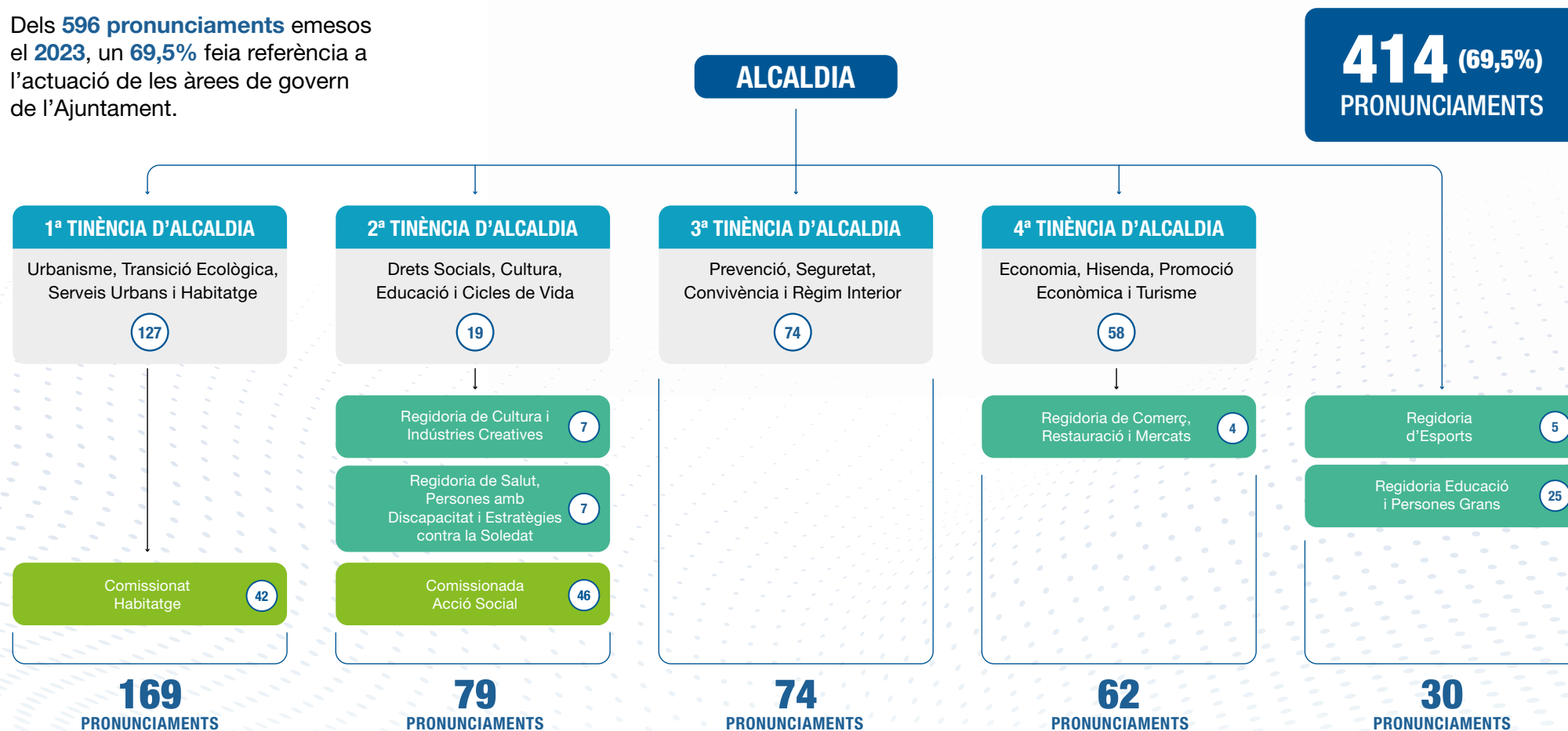
Dels 596 pronunciaments emesos el 2023, un 30'5% feia referència a l'actuació dels districtes de la ciutat.

182 (30,5%)
PRONUNCIAMENTS



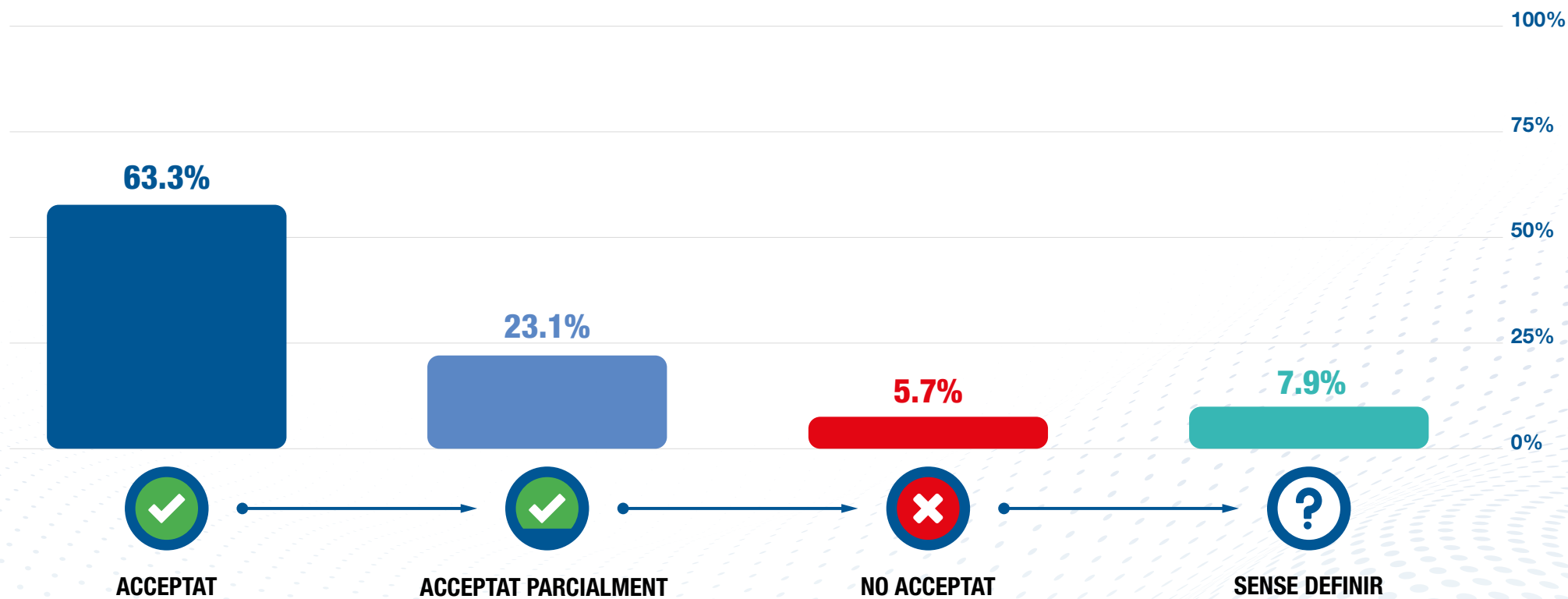
PRONUNCIAMENTS ADREÇATS A ÀREES DE GOVERN

Dels **596 pronunciaments** emesos el **2023**, un **69,5%** feia referència a l'actuació de les àrees de govern de l'Ajuntament.



GRAU D'ACCEPTACIÓ DELS PRONUNCIAMENTS

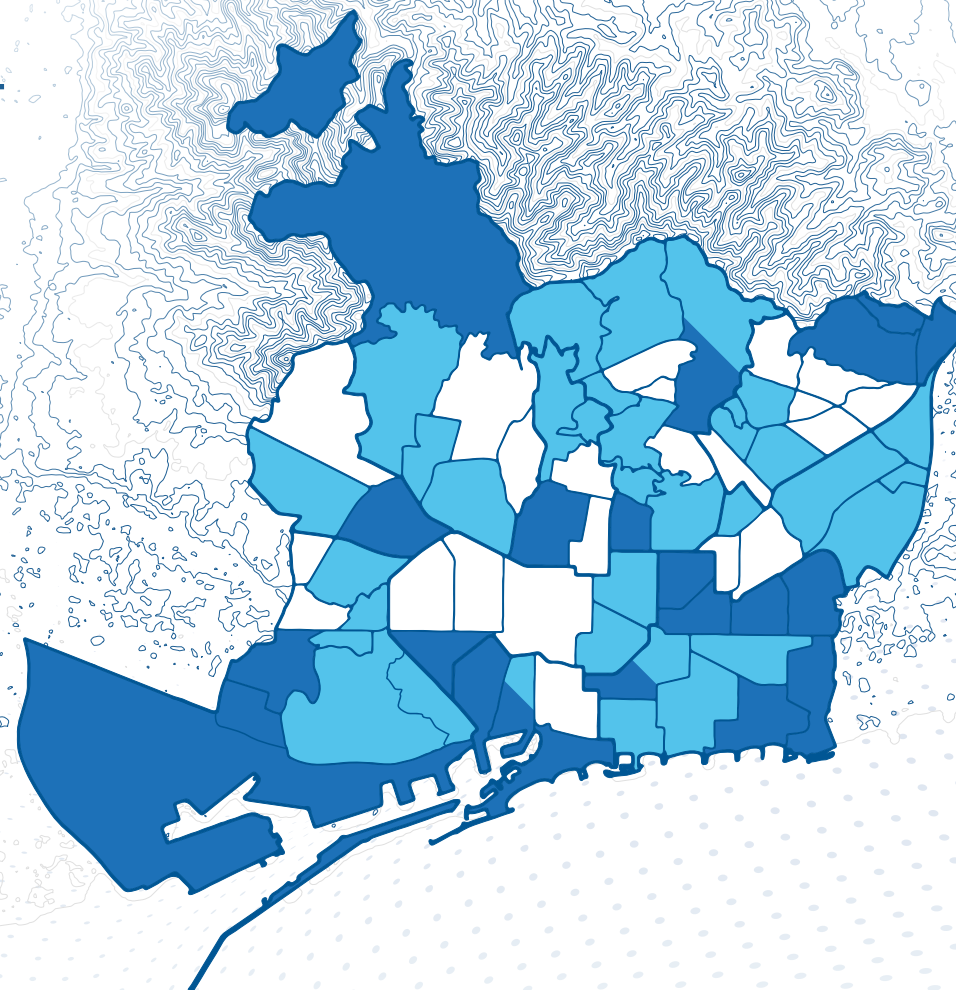
El grau d'acceptació, per part de l'Ajuntament, dels **pronunciaments emesos** per la **Sindicatura de Greuges** de Barcelona durant l'any **2023** és el següent:



BARRIS VISITATS

En el marc del programa *Presència al territori*, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha visitat els següents barris.

2023	DATA	BARRI/S
1	12/1/23	La Teixonera
2	19/1/22	Sarrià
3	26/1/23	Poble-sec
4	2/2/23	Turó de la Peira i Can Peguera
5	8/2/22	Horta
6	9/2/23	Nocturn Gòtic
7	10/2/23	Sant Andreu i Bon Pastor
8	16/3/23	La Maternitat i Sant Ramon
9	23/3/22	El Carmel
10	27/3/22	Trinitat Vella
11	27/4/23	Sants
12	10/5/23	Baró de Viver
13	31/5/23	Sant Genis i Montbau
14	21/6/23	Poblenou i Provençals
15	5/7/23	El Parc i la Vila Olímpica
16	21/9/23	Fort Pienc
17	26/9/23	Vallcarca i Penitents
18	28/9/23	La Guineueta
19	3/10/23	Sagrada Família
20	19/10/23	Hostafrancs i Font de la Guatlla
21	26/10/23	Les Tres Torres
22	9/11/23	Guinardó
23	16/11/23	Sant Gervasi i Galvany
24	27/11/23	Can Baró
25	14/12/23	Porta
26	20/12/23	Camp del Grassot



 BARRIS VISITATS
L'ANY 2022

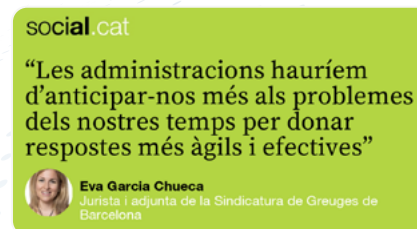
 BARRIS VISITATS
L'ANY 2023

MITJANS DE COMUNICACIÓ

La Sindicatura de Greuges de Barcelona creu fermament en la funció dels **mitjans de comunicació** per donar a conèixer les seves investigacions i difondre la seva tasca en la **defensa dels drets de la ciutadania**. Per aquest motiu, la Sindicatura compta amb una estreta relació amb tots els mitjans de comunicació que cobreixen **l'actualitat barcelonina**, i està a la seva disponibilitat per tractar els temes que afecten el veïnat de la ciutat.

Més enllà de les notícies, entrevistes i reportatges de caràcter puntual, la Sindicatura gaudeix, periòdicament, dels següents **espais mediàtics**:

- **Seccions de ràdio a Onda Cero Catalunya i Cope Catalunya**
- **Articles d'opinió a Línia Xarxa i Social.cat**



IMPACTE A LES XARXES SOCIALS

La Sindicatura de Greuges de Barcelona considera important ser presents a les xarxes socials, tant per donar a conèixer la seva tasca com per oferir un canal més d'atenció a la ciutadania. Fins a l'any 2022, la defensoria comptava amb perfils oberts a les següents xarxes socials: Twitter, Instagram i Facebook.

El mes de març de 2023, la Sindicatura ha engegat un perfil a la xarxa social TikTok. L'objectiu principal d'aquest nou canal és arribar als grups d'edat més joves, un segment que històricament no s'ha dirigit a la nostra institució per exposar les seves problemàtiques relacionades amb els serveis municipals.



TWITTER (X)

- Impressions dels tuits: **289.000**
- Seguidors totals: **6.930**
- Nous seguidors: **135**



INSTAGRAM

- Abast: **13.613**
- Seguidors totals: **1015**
- Nous seguidors: **255** ↑ **25%** (2023)

GÈNERE:	EDAT:	
67% dones	18-24: 3,3%	45-54: 27,5%
33% homes	25-34: 21,1%	+55: 22%
	35-44: 26,1%	

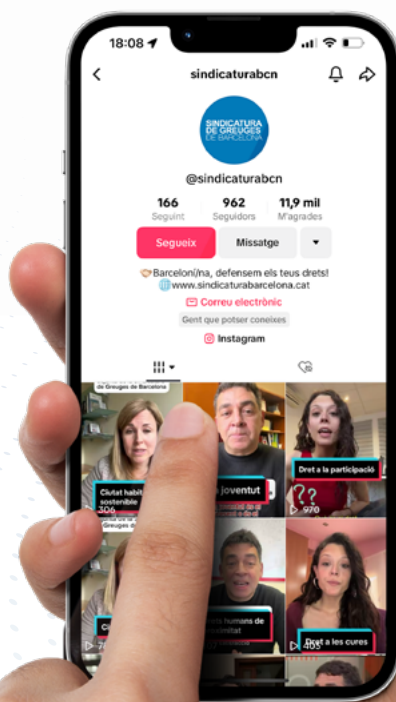
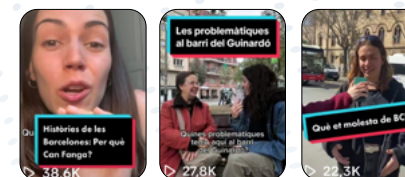


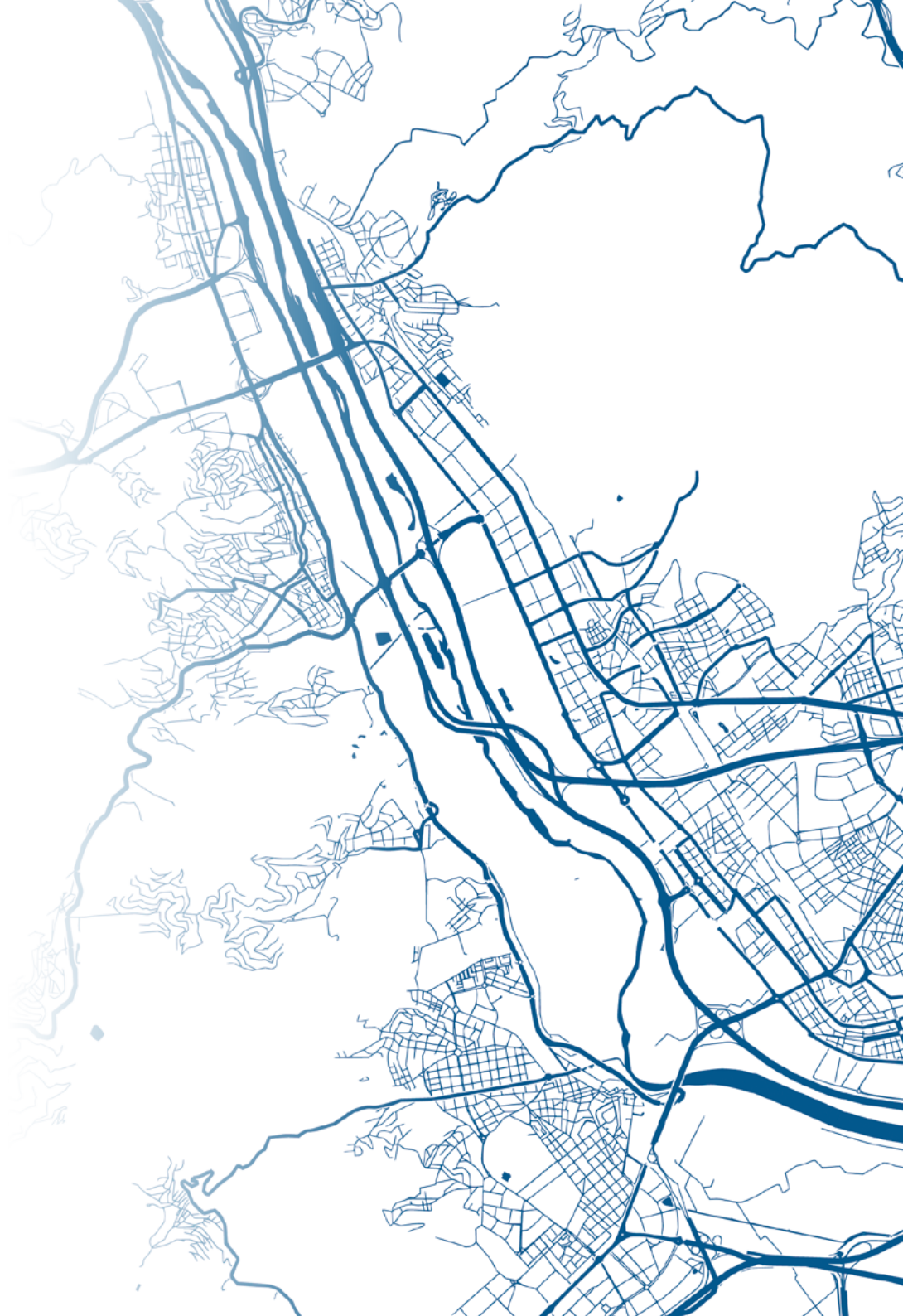
TIKTOK

- Visualitzacions: **221.000**
- M'agrada: **11.383**
- Comentaris: **858**
- Seguidors: **943**

GÈNERE:	EDAT:	
52% dones	18-24: 20%	45-54: 20%
48% homes	25-34: 28%	+55: 15%
	35-44: 17%	

Els vídeos més vistos:







**PRINCIPALS ACTIVITATS
DE L'ANY 2023**

CALENDARI



La Sindicatura, a peu de carrer: **Teixonera**

Reunió amb la Gerència del Districte de **Nou Barris**

La Sindicatura, a prop teu: **El Poble-sec**

Presentació de l'informe de la Sindicatura **El dret humà a l'energia** a diferents agents i entitats.

Presentació de l'**Informe Anual 2022** davant el Plenari del Consell Municipal

Visita a la **Llar d'Oportunitats**

Visita al **Centre Residencial de Primera Acollida de Nou Barris**

Visita al **Centre d'Urgències i Emergències Socials** de Barcelona

Presentació de la tasca de la Sindicatura als Districtes de Sant Martí, Sarrià-Sant Gervasi, Ciutat Vella, Eixample, Les Corts, Nou Barris, Sant Andreu i Sants-Montjuïc.

Creació de la **Comissió de Reparació** per a víctimes de violència sexual en la infància, adolescència i joventut a les escoles

Presentació de l'informe **Adultocentrisme i polítiques públiques locals**: percepcions i propostes juvenils

Sindicatura itinerant a **Sants**, conjuntament amb la Síndica de Greuges de Catalunya

Reunió amb l'**Institut Municipal de Serveis Socials**

Reunió amb l'**Institut Municipal de Persones amb Discapacitat**

La Sindicatura, a peu de carrer: **Baró de Viver**

Reunió amb la **Síndica de Greuges de Catalunya**

Reunió amb l'**Institut Municipal de l'Habitatge**

La Sindicatura, a peu de carrer: **El Poblenou**



JULIOL

La Sindicatura, a peu de carrer, amb la **ONCE**

Reunió amb l'**alcalde de Barcelona**, Jaume Collboni

Acompanyament a la Guàrdia Urbana en l'operatiu policial als **Bateries antiaèries del Turó de la Rovira**



AGOST

La Sindicatura participa en el **Congrés Internacional de la Personeria de Bogotà** sobre Drets Humans Emergents

La Sindicatura obre una actuació d'ofici per la **caiguda d'una palmera** que va causar una víctima mortal en el **Districte de Ciutat Vella**



SETEMBRE

La Sindicatura assisteix a les constitucions dels **plenaris de districte**

Reunió amb el **Consell Assessor de la Gent Gran**

Reunió del **Pacte de ciutat per la salvaguarda dels Drets Humans**



OCTUBRE

Reunió amb la **Xarxa d'Atenció a les Persones Sensellar** (XAPSLL)

Visita als assentaments ubicats al **barri de Vallcarca**

Visita internacional de la Defensoria de Vecinos y Vecinas de **Montevideo**



NOVEMBRE

Reunió amb la Fundació Arrels

Reunió amb el **Comissionat d'Habitatge** i la Gerència de l'IMHAB

Visita al **Gimnàs Social Sant Pau**



DESEMBRE

La Sindicatura, a prop teu: **Porta**

Participació en el procés de preparació del **Pacte de ciutat per la salvaguarda dels Drets Humans**

Sindicatura itinerant: **Camp del Grassot**

GRUPS DE TREBALL

VIOLENCIES SEXUALS

La Sindicatura de Greuges de Barcelona està fermament compromesa amb l'erradicació de les violències sexuals. Per això, treballem perquè les víctimes d'assetjament o agressions sexuals trobin en la nostra institució un mecanisme més de defensa dels seus drets.

VETLLEM PER GARANTIR L'ATENCIÓ I TRACTAMENT QUE LA LLEI ESTABLEIX, AIXÍ COM ELS PROCESSOS DE REPARACIÓ DEL DANY ALS QUALS TENEN DRET LES VÍCTIMES.

Fruit d'aquesta preocupació, la Sindicatura va posar en marxa un grup de treball en què participen persones expertes de la nostra ciutat procedents de diferents disciplines (sanitària, social, jurídica, periodística...).

En el marc d'aquest grup de treball, s'han endegat dues actuacions específiques el 2023:

1

Un **estudi** sobre l'accessibilitat dels serveis d'atenció a les violències sexuals a la ciutat de Barcelona, que serà publicat el 2024.

2

La creació d'una **Comissió de Reparació** per a víctimes d'abusos en escoles públiques, a partir del nostre pronunciament sobre les denúncies d'abusos sexuals i vexacions a l'Escola Barcelona per part d'un educador al llarg de 20 anys.



COMISSIÓ DE REPARACIÓ

ELS SEUS OBJECTIUS SÓN:

A Buscar mecanismes de **reparació del dany**, en **diàleg** amb les **persones** supervivents i les **institucions** implicades (Ajuntament de Barcelona, Consorci d'Educació de Barcelona, o altres).

B Organitzar un acte privat de **justícia simbòlica** en què les **institucions implicades** puguin escoltar les persones supervivents i oferir disculpes.

C Nodrir una **reflexió** posterior sobre com **millorar la prevenció** d'aquest tipus de fets.



COMISSIÓ DE REPARACIÓ

VOLS PRESENTAR EL TEU CAS?

SI

Informació del cas i entrevista

Següents passes

1. Recull de les reparacions sol·licitades.
2. Traslletat a les administracions competents.
3. Acte privat de reparació institucional.

NO

Portes obertes recursos

- La Sindicatura sempre tindrà les portes obertes de la Comissió de Reparació.
- La Sindicatura facilitarà informació d'altres recursos.

ACCÉS ↘



Telèfon i Whatsapp

678469936

Horari d'atenció:
Dilluns a dijous de 8 a 18 h
Divendres de 8 a 14 h



Correu electrònic

Enviar correu a:
comissio.reparacio@sindicatura.barcelona



Presencialment

Seu de la Sindicatura
Ronda de Sant Pau, 45, 3a planta
Concertar cita prèvia mitjançant el telèfon **678 46 99 36**

CIRCUIT ↘



Primer contacte

Telèfon, whatsapp,
correu electrònic o
presencialment.



Persona de referència

Escolta activa i
confidencialitat.

GRUPS DE TREBALL

FAMÍLIES DE PERSONES PRESES

L'any 2023, hem fet públic l'informe monogràfic **“L'atenció a les famílies de les persones empresonades residents a la ciutat de Barcelona i a la seva Àrea Metropolitana”**, que té per objectiu aprofundir en el coneixement de les necessitats de les famílies de persones preses i aportar solucions.

Per desenvolupar l'estudi es va establir un grup de treball amb diferents defensories atès que, d'una banda, l'àmbit penitenciari depèn del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, i que, de l'altra, aquesta és una realitat que no sols afecta la ciutat de Barcelona, sinó a tot el territori, i de forma més preeminent a grans municipis de l'Àrea Metropolitana.

L'equip multidisciplinari de l'Observatori del Sistema Penal i els Drets Humans de la Universitat de Barcelona va dur a terme l'estudi, que va ser coordinat per la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

El grup de treball va alimentar la reflexió que conté l'estudi i les institucions que el conformen seran una peça clau per difondre les seves principals recomanacions al conjunt del territori metropolità i català.

Han participat en el grup de treball:

Síndica de Greuges de Catalunya

Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya

Defensora de la ciutadania de Santa Coloma de Gramenet

Síndic de Greuges de Terrassa

Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi

Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Feliu de Llobregat

Defensor de la ciutadania de Badalona

Síndic Municipal de Greuges de Sabadell

Sindicatura de Greuges de Rubí

Síndic de Greuges de Cornellà de Llobregat

Síndica de Greuges de l'Hospitalet



RELACIONS INSTITUCIONALS

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, tenim clar que la ciutat també la fan les entitats, les associacions veïnals i els moviments socials. Duem a terme la nostra feina de salvaguarda dels drets de proximitat en col·laboració i diàleg permanent amb aquests actors.

Així mateix, hem iniciat o donat continuïtat a vincles institucionals sòlids amb altres organismes, públics i privats, que poden ajudar-nos a multiplicar l'impacte de la nostra feina i afavorir el treball en xarxa a favor dels drets humans.

Per això, durant el 2023, hem mantingut reunions amb els agents següents:

ENTITATS, ASSOCIACIONS I MOVIMENTS DE DIFERENTS ÀMBITS

- ACOMPANYAMENT I ACOLLIDA DE PERSONES AMB RISC DE VULNERABILITAT
- ACCIÓ SOCIAL
- CONTRA LES VIOLÈNCIES MASCLISTES
- DEFENSA DELS DRETS HUMANS
- DIVERSITAT CULTURAL
- ESPORT
- GENT GRAN
- HABITATGE DIGNE
- INFÀNCIA
- JOVENTUT
- LGTBIQ+
- MOBILITAT SOSTENIBLE
- PERSONES SENSE LLAR
- SERVEIS A PERSONES AMB DISCAPACITAT

ALTRES DEFENSORIES

- FÒRUM SD – SÍNDICS I SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA
- DEFENSOR DEL PUEBLO
- DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ
- DIPUTACIÓN DEL COMÚN DE CANARIAS
- JUSTICIA DE ARAGÓN
- SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

GENERALITAT DE CATALUNYA

- CONSELLERIA D'IGUALTAT I FEMINISMES
- CONSELLERIA DE DRETS SOCIALS
- CONSELLERIA DE JUSTÍCIA
- SECRETARI DEL GOVERN DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

PROFESSIONALS

- PIMEC – MICRO, PETITA I MITJANA EMPRESA DE CATALUNYA
- ICAB – IL·LUSTRE COL·LEGI DE L'ADVOCACIA DE BARCELONA



RELACIONS INSTITUCIONALS

PRESÈNCIA EN ELS CONSELLS DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

La Sindicatura de Greuges de Barcelona també pren el caràcter d'institució observadora en els espais de participació ciutadana creats per l'Ajuntament de la ciutat, amb l'objectiu de donar seguiment als debats entre la ciutadania i el govern municipal:

- | | |
|--|---|
| ✓ Consell de Ciutat | ✓ Consell d'Habitatge Social de Barcelona |
| ✓ Consell Assessor de la Gent Gran | ✓ Consell Municipal LGTBI de Barcelona |
| ✓ Consell Educatiu Municipal de Barcelona | ✓ Consell de Turisme i Ciutat |
| ✓ Consell Municipal de Benestar Social | ✓ Taula d'Impuls de l'Agenda 2030 de Barcelona |
| ✓ Consell Municipal de Convivència, Defensa i Protecció dels Animals | ✓ Pacte de ciutat per la salvaguarda dels Drets Humans. |
| ✓ Consell de la Formació Professional de Barcelona | ✓ Capital Europea de la Democràcia |



RELACIONS INTERNACIONALS

Per a la Sindicatura de Greuges de Barcelona, la projecció internacional és de cabdal importància per promocionar el nostre model de sindicatura i intercanviar bones pràctiques relatives a la salvaguarda dels drets humans de proximitat.

Aquesta projecció es canalitza de diverses formes:

1 PARTICIPACIÓ EN XARXES INTERNACIONALS DE DEFENSORS/ES.

Durant el 2023, hem participat en les següents conferències internacionals:

AGOL - Aliança Global del Ombudperson Local.

- Ciudad de México, 25 - 26 de maig 2023. “**Derecho humano a la Ciudad: la Alianza Global del Ombudperson local ante la nueva Agenda Urbana**”, organitzada per la Comissió de Drets Humans de la Ciudad de México i la Comissió estatal de Drets Humans de la Ciutat de Tlaxcala.
- Bogotá, 17 - 18 d'agost de 2023: “**Congreso internacional de Derechos Humanos Emergentes**”, organitzada per la Personería de Bogotá.
- Montevideo, 5 - 6 de desembre de 2023: “**El rol de las Defensorías locales en la agenda de derechos**”, organitzada per la Defensora de Vecinos y Vecinas de Montevideo.
- També liderem el **Grup de treball sobre drets humans emergents d'AGOL**, del que formen part diverses defensories d'Iberoamèrica.

European Network of Ombudsman

- Brussel·les, 9 – 10 de novembre de 2023: **European Network of Ombudsmen Conference 2023**, organitzada per l'Ombudsman de la Unió Europea.

IOI - International Ombudsman Institute

- Roma, 21 - 22 de setembre de 2023: International Conference “**The role of the Ombudsman in the world: between reality and possibility**”, organitzada pel Defensore Civico della Regione del Lazio.





2 PROJECTES INTERNACIONALS DE RECERCA

L'any 2023 ens hem presentat a dos projectes internacionals subvencionats que estan aprovats i s'executaran a partir de gener del 2024:

- **Projecte europeu Innovative and Inclusive Democratic Spaces for Deliberation and Participation (IDEM Project)**, Horizon Europe (2021-2027).

3 ESTADES I ASSESSORAMENTS

- **Defensoría de Vecinos y Vecinas de Montevideo** (estada).
- **Conseil national des Droits de l'Homme au Maroc (CNDH)** et Mécanisme Protection à l'Enfance (assessorament).
- **Instituto Nacional de Derechos Humanos**, Chile, Unidad de Protección de Derechos, Legislación y Justicia (assessorament).

LA SINDICATURA, A LES ESCOLES I ELS INSTITUTS

L'any 2023, la Sindicatura de Greuges ha iniciat un projecte per acostar-se a les persones joves de la ciutat mitjançant una aproximació als instituts de Barcelona.

Al llarg de l'any, hem visitat diversos instituts per debatre amb l'alumnat sobre els drets humans de proximitat i la seva garantia en els seus entorns més propers.

El mètode de treball d'aquestes trobades està dissenyat des d'un enfocament pràctic i participatiu.

Tenim tres maneres d'actuar, adaptables totalment a les necessitats dels instituts:



1 QUEIXES DEL BARRI

La Sindicatura recupera les queixes més destacades del barri de l'institut.

S'envia aquesta informació amb antelació, per tal que l'alumnat la treballi i proposi solucions.

El síndic es desplaça a l'institut per reflexionar amb l'alumnat sobre com es podrien abordar les diferents problemàtiques i desenvolupar possibles millores.

2 QUEIXES DE L'ALUMNAT

L'alumnat de l'institut treballa prèviament les queixes i problemàtiques que tinguin, i que puguin estar vinculades a un servei municipal.

L'institut envia aquesta informació amb antelació, per tal que la Sindicatura la conegui i pugui analitzar pronunciaments previs sobre les qüestions plantejades.

El síndic es desplaça a l'institut per reflexionar amb l'alumnat sobre com es podrien abordar les diferents problemàtiques i desenvolupar possibles millores.

3 L'ALUMNAT S'IMPLICA AL BARRI

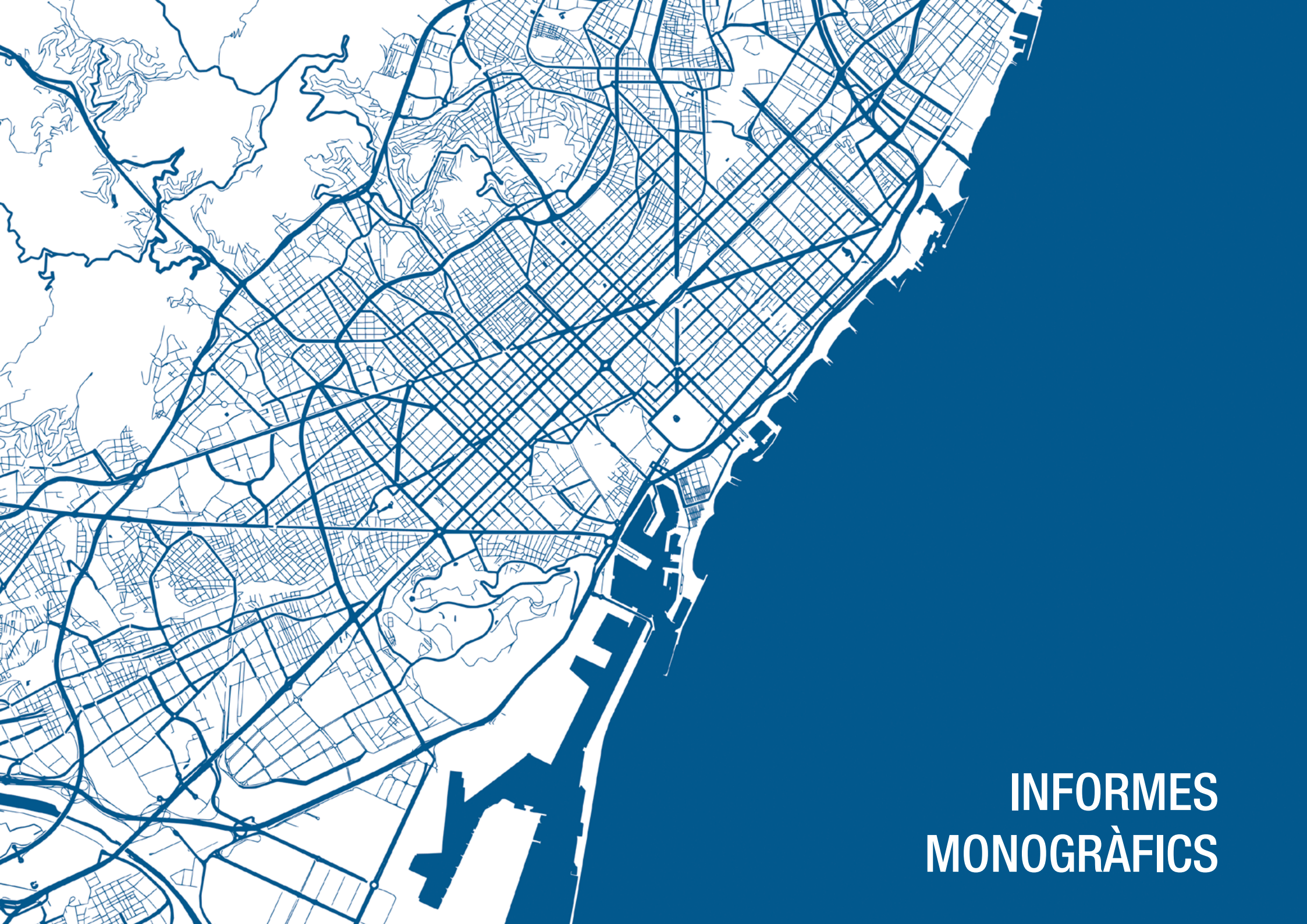
L'alumnat surt al carrer a fer treball de camp i preguntar al veïnat com veu el barri, quines queixes té, què es podria millorar, etc.

L'institut envia aquesta informació amb antelació, per tal que la Sindicatura la conegui i pugui analitzar pronunciaments previs sobre les qüestions plantejades.

El síndic es desplaça a l'institut per reflexionar amb l'alumnat sobre com es podrien abordar les diferents problemàtiques i desenvolupar possibles millores.

Durant el segon i el tercer trimestre del curs acadèmic 2023-2023, la Sindicatura ha visitat quatre instituts:

- Institut Escola Trinitat Nova (Districte de Nou Barris)
- Institut Doctor Puigvert (Districte de Sant Andreu)
- Institut Bernat Metge (Districte de Sant Martí)
- Institut Nou Barris (Districte de Nou Barris)



**INFORMES
MONOGRÀFICS**

ADULTOCENTRISME

ANÀLISI DE LA PROBLEMÀTICA



ADULTOCENTRISME I POLÍTIQUES PÚBLIQUES MUNICIPALS

La Sindicatura segueix amb l'abordatge de temàtiques vinculades al jovent i les visions adultocèntriques de les polítiques públiques, que ja ha estat objecte d'estudi en dos informes monogràfics de l'any 2022: *El fenomen del botellot a Barcelona, i Joves migrants sense referents familiars a la ciutat.*

Ho fa amb l'estudi **Adultocentrisme i polítiques públiques locals: percepcions i propostes juvenils**, que té el propòsit d'aprofundir en una problemàtica instaurada a les nostres societats: la visió adultocèntrica de les institucions no té suficientment en compte les persones joves com un potencial actor en el disseny, implementació i supervisió de les polítiques públiques.

L'informe vol posar en relleu que la subestimació de les capacitats del jovent i la seva manca de poder polític és l'origen de l'actual situació social en què ens trobem, manifestament marcada per la desafecció



d'aquest grup poblacional envers la participació política i les institucions públiques.

Adultocentrisme i polítiques públiques locals: percepcions i propostes juvenils centra l'anàlisi d'aquesta problemàtica en les percepcions i vivències de les persones joves, amb l'objectiu de saber com es poden canviar aquestes posicions desfavorables de la joventut en la construcció de polítiques públiques.

Tot i que Barcelona ha esdevingut sovint un punt de referència estatal i internacional en l'aplicació de polítiques públiques dirigides a la joventut, amb l'estudi s'ha pogut copsar que la percepció d'aquest col·lectiu és que aquestes polítiques tenen un baix impacte en les seves vides i oportunitats.

És perceptible que encara hi ha marge de millora. Per aquest motiu, la Sindicatura conclou l'informe amb onze propostes per millorar la incorporació d'una perspectiva juvenil interseccional en les polítiques públiques a la ciutat de Barcelona.

ADULTOCENTRISME I POLÍTIQUES PÚBLIQUES MUNICIPALS

PROPOSTES DE MILLORA

L'informe, presentat el maig del 2023, destaca la necessitat d'incorporar la perspectiva juvenil a les polítiques públiques i aporta onze propostes per dur-ho a terme:

1. IMPULSAR UN NOU PACTE INTERGENERACIONAL:

Amb voluntat política i social, s'ha de treballar en un acord per posar les bases i els fonaments de la inclusió de la perspectiva juvenil en el disseny de polítiques públiques.

2. FORMACIÓ A LES ADMINISTRACIONS:

És necessària una formació transversal a persones treballadores i representants de les administracions per aclarir conceptes, compartir la visió de les persones joves i sensibilitzar sobre les dinàmiques de l'adultocentrisme.

3. DOTAR D'ESTRUCTURA POLÍTICA I TÈCNICA LES POLÍTIQUES DE JOVENTUT:

Aquesta voluntat política ha d'anar acompanyada de la creació d'una regidoria específica amb un vincle orgànic directe amb l'Alcaldia, i també de la instauració d'una Comissió Interdepartamental de Perspectiva Juvenil.

4. PRIORITZAR LES POLÍTIQUES DE SUPORT A LA JOVENTUT I INCREMENTAR-NE EL PRESSUPOST:

Cal posar en primer pla les necessitats de la gent jove, molt especialment en les polítiques d'educació, treball i habitatge, amb un increment significatiu del pressupost.

5. INTEGRAR LES VEUS DEL JOVENT VIA ELS SEUS PROPIS ESPAIS DE PARTICIPACIÓ:

Les formes més espontànies de participació i mobilització social de la joventut són espais d'expressió democràtica que poden orientar les polítiques públiques.

6. ACOMODAR ELS ESPAIS DE PARTICIPACIÓ INSTITUCIONALS I FER-LOS SIGNIFICATIUS:

És necessari, a través de la formació proposada en el primer punt, acomodar els espais a les realitats juvenils, i adoptar nous formats interns que els facin més amables i s'allunyin de dinàmiques adultocèntriques.

7. PORTAL JOVE DE FINESTRETA ÚNICA DIGITAL, PUNTS D'INFORMACIÓ JUVENIL, I PROACTIVITAT:

Cal valorar la possibilitat de crear un portal jove de finestra única digital i fomentar una informació proactiva de serveis.

8. PROMOURE LA UNIVERSALITZACIÓ DELS SERVEIS I PRESTACIONS DE SUPORT A LES TRANSICIONS JUVENILS:

L'administració ha d'implicar-se en les transicions juvenils (suport als estudis, accés al mercat laboral o a l'habitatge), que sovint han estat oblidades per les polítiques públiques i han deixat tota la responsabilitat en mans de les famílies, situació que alimenta la reproducció intergeneracional de les desigualtats.

9. REJOVENIR L'ADMINISTRACIÓ:

Cal rejuvenir l'administració i facilitar la identificació de la joventut amb les institucions. Per això, s'han de cercar estratègies com: places específiques, millora de la informació sobre ofertes i borses de treball, inclusió de criteris d'edat en determinades convocatòries, etc.

10. ESTABLIR UNA ESTRATÈGIA D'AVALUACIÓ DE LA PERSPECTIVA JUVENIL A LES POLÍTIQUES PÚBLIQUES:

Més enllà de l'adopció de mesures concretes, cal mantenir una visió global de la situació de la joventut i de l'aplicació d'aquesta perspectiva.

11. CREAR UN SISTEMA D'INDICADORS SOBRE LA PERSPECTIVA JUVENIL EN LES POLÍTIQUES PÚBLIQUES:

Aquests indicadors han de mesurar aspectes vinculats a la situació de les persones joves; posar èmfasi en les situacions de discriminació adultocèntrica des d'una lògica interseccional, i recollir el grau de compliment dels compromisos adquirits.



CIUTAT DIVERSA

Consulta totes les recomanacions i propostes de l'informe aquí.



FAMÍLIES DE PERSONES EMPRESONADES

ANÀLISI DE LA PROBLEMÀTICA



L'ATENCIÓ A LES FAMÍLIES DE PERSONES EMPRESONADES

El segon informe monogràfic de la Sindicatura de Greuges de Barcelona l'any 2023 ha estat *L'atenció a les famílies de persones empresonades residents a Barcelona i la seva àrea metropolitana*, en què s'analitza l'afectació de drets d'aquest col·lectiu invisibilitzat. L'objectiu de l'estudi és identificar les deficiències en l'atenció per part de les administracions públiques, i elaborar propostes de millora per revertir aquesta situació des dels serveis municipals.

L'anàlisi de les problemàtiques que pateixen aquestes famílies deixa palesa una primera conclusió que serveix com a punt de partida: s'han invisibilitzat les necessitats dels nuclis familiars de les persones empresonades, alhora que surt a la llum una certa manca de protecció institucional envers aquest col·lectiu.



L'informe de la Sindicatura ha estructurat les dificultats amb què es troben aquestes famílies en quatre grans blocs de necessitats: les derivades de l'impacte emocional i psicosocial; les vinculades a la relació amb la institució penitenciària; les derivades de l'impacte econòmic i laboral, i les relacionades amb la salut física i mental.

Per un tractament adequat d'aquestes problemàtiques, i tenint en compte la seva dimensió metropolitana, l'estudi ha estat elaborat en col·laboració amb el Síndic de Greuges de Catalunya, el Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya, i els síndics i síndiques de Badalona, Cornellà de Llobregat, L'Hospitalet de Llobregat, Rubí, Sabadell, Sant Boi, Santa Coloma de Gramenet, Sant Feliu de Llobregat i Terrassa.

Aquest estudi apunta a solucions en dues direccions: un seguit de recomanacions a les diverses administracions i institucions públiques competents en la matèria, i la proposta de creació d'un Punt d'Assessorament, Derivació i Acompanyament (PADA).

FAMÍLIES DE PERSONES EMPRESONADES

PROPOSTES DE MILLORA

L'ATENCIÓ A LES FAMÍLIES DE PERSONES EMPRESONADES RESIDENTS A BARCELONA I LA SEVA ÀREA METROPOLITANA.

La recomanació principal en l'àmbit municipal és la creació d'un **Punt d'Assessorament, Derivació i Acompanyament (PADA)** per a famílies de persones empresonades a la ciutat de Barcelona.

QUINES CARACTERÍSTIQUES HAURIA DE TENIR EL PADA?

- Centralitzar l'atenció a les famílies de persones empresonades.
- Garantir una atenció personalitzada i confidencial.
- Informar sobre els següents aspectes: funcionament general del sistema penitenciari, passos per fer davant d'incidències viscudes, els diferents recursos socials, i les entitats que poden ajudar en termes de suport mutu.
- Dur a terme una orientació i assessorament ajustats a la casuística particular de cada persona usuària del servei.

- Derivar les famílies cap als recursos existents, fet que permetria augmentar l'ús d'aquests recursos, sovint desconeguts per les famílies.
- Ser un mecanisme d'acompanyament en aquests processos i fer-ne el seguiment.
- Oferir suport psicosocial i potenciar l'accés d'aquestes persones a recursos amb capacitat per donar una resposta adaptada a les necessitats d'àmbit psicosocial.
- Elaborar informes anuals sobre les situacions i incidències ateses.

Així mateix, la Sindicatura ha recomanat als Serveis Socials d'Atenció Primària que, quan la persona usuària tingui una persona de la seva unitat familiar privada de llibertat, aquesta variable:

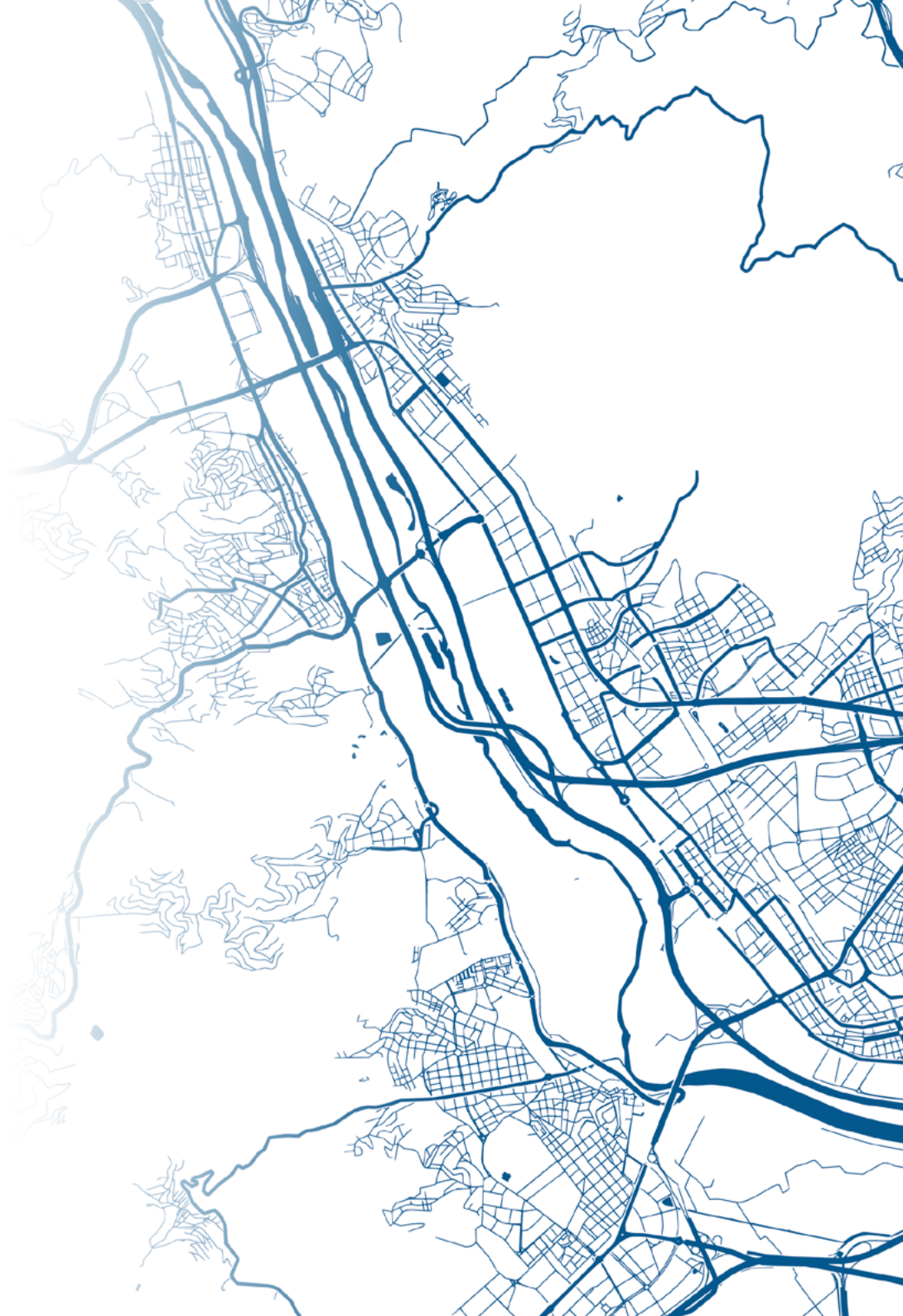
- Sigui considerada un factor que augmenta el risc d'exclusió social.
- Es tinguin en compte els possibles problemes que es derivin d'aquesta situació en l'àmbit econòmic i laboral.
- Es potenciï la coordinació amb els serveis socials penitenciaris.

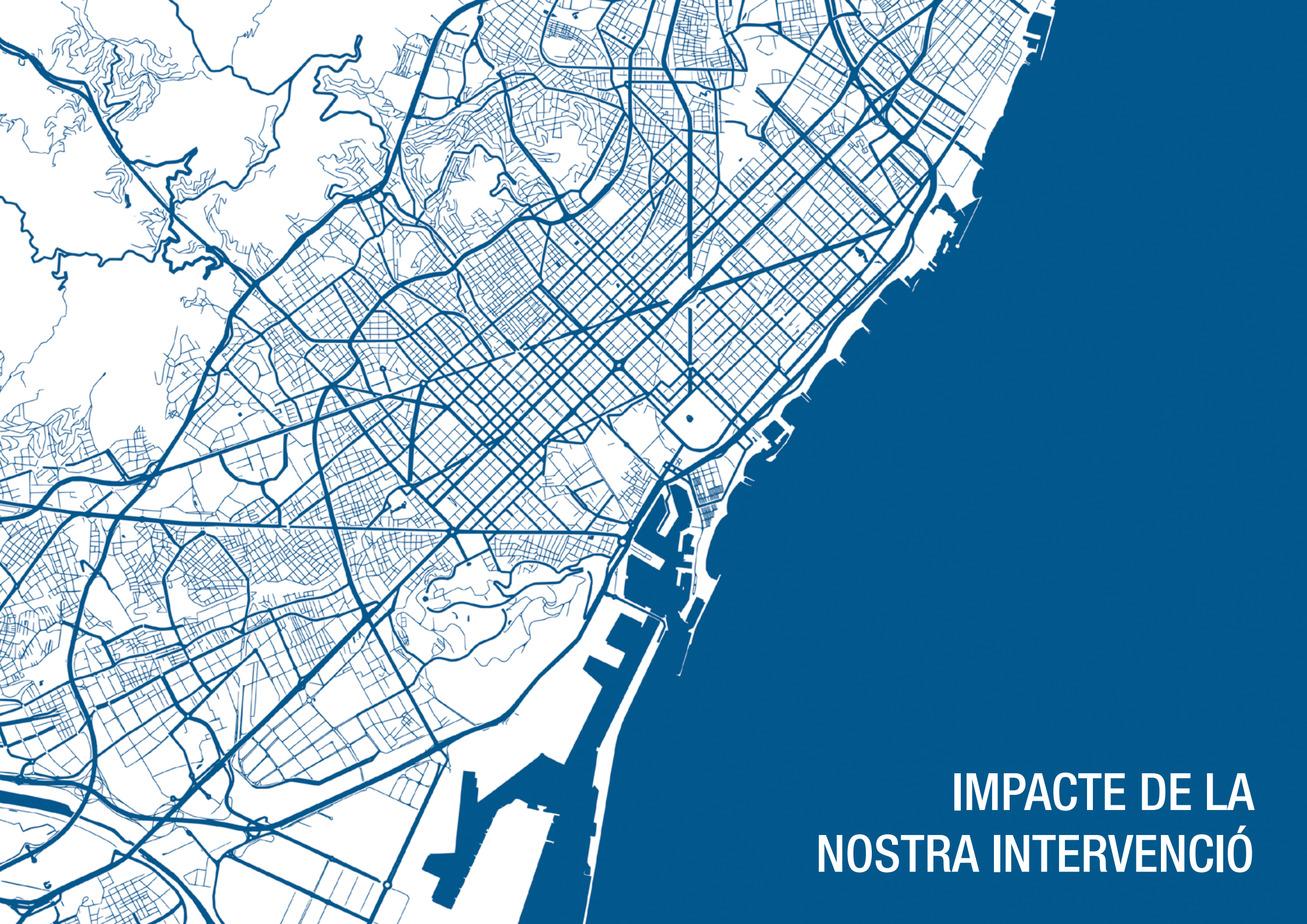


CIUTAT GARANTISTA

Consulta totes les recomanacions i propostes de l'informe aquí.







**IMPACTE DE LA
NOSTRA INTERVENCIÓ**

QUIN IMPACTE TÉ LA INTERVENCIÓ DE LA SINDICATURA?

- 1 Solució de problemes concrets
- 2 Revisió de procediments administratius
- 3 Evitar la inactivitat administrativa
- 4 Reforç de la tasca inspectora municipal
- 5 Millora del manteniment i neteja de l'espai públic
- 6 Millora de l'atenció ciutadana
- 7 Millora de la senyalització viària
- 8 Major supervisió del serveis públics externalitzats per millorar-ne la qualitat
- 9 Més garanties per a la privacitat de les persones
- 10 Modificació d'ordenances municipals, protocols d'actuació o plecs de contractació
- 11 Més garanties del dret a la informació
- 12 Increment de la difusió i formació per prevenir les violències sexuals
- 13 Més protecció de la infància
- 14 Desestigmatització dels joves
- 15 Millora en la prestació dels serveis socials als col·lectius vulnerabilitzats
- 16 Major inclusió de les persones amb discapacitat
- 17 Millora de la participació ciutadana i del diàleg entre la ciutadania i l'Ajuntament
- 18 Introducció de mecanismes per evitar la discriminació
- 19 Foment de l'ús de la mediació com a mecanisme de resolució de conflictes

CASOS CONCRETES DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

SITUACIÓ ABANS

SITUACIÓ DESPRÉS

SOLUCIÓ DE PROBLEMES CONCRETES

Molèsties de sorolls

Des de l'any 2018, constaven denúncies ciutadanes per molèsties de soroll generades per una activitat de gimnàs. Al mes de febrer de 2023, una ciutadana afectada pel funcionament de l'activitat comunica a la Sindicatura que l'Ajuntament encara no s'ha posat en contacte amb ella per aquest assumpte.

Cessament de l'activitat

Arran de la intervenció de la Sindicatura, l'Ajuntament va realitzar una visita a l'habitatge i va comprovar la llicència del gimnàs. Atès que l'activitat incomplia la normativa vigent, es va requerir el seu cessament immediat.

Molèsties de sorolls

La ubicació d'una estació de Bicing just davant d'un habitatge produïa molèsties de sorolls, sobretot a causa de les converses entre les persones usuàries del servei. El ciutadà havia sol·licitat la reubicació de l'estació, però la seva proposta havia estat rebutjada.

Reubicació de serveis

A proposta de la Sindicatura, l'Ajuntament han revisat la situació i ha decidit reubicar l'estació per garantir el dret al descans del veïnat.

SITUACIÓ ABANS

SITUACIÓ DESPRÉS

SOLUCIÓ DE PROBLEMES CONCRETES

Feia gairebé dos anys que s'havia presentat una sol·licitud de baixa d'un gual al districte. L'Ajuntament no havia donat resposta a aquesta demanda i havia embargat a la persona titular del gual la taxa corresponent als anys 2021 i 2022 (més de 400€).

Devolució d'ingressos indeguts

L'Ajuntament va atendre la petició ciutadana donant de baixa el gual i va retornar a la persona interessada els ingressos cobrats indegudament.

Una veïna denunciava una sèrie d'actes incívics que es produïen en uns jardins d'interior d'illa, que li impedien el descans. L'horari real d'obertura i de tancament del parc no coincidïa amb el que estava establert, ja que normalment es tancava fins a tres hores més tard del que indicaven els cartells. Aquest fet, a banda de molèsties, generava inseguretats al veïnat. Tot i que constaven diverses intervencions de la Guàrdia Urbana a requeriment del veïnat, les molèsties no cessaven.

Introducció de mesures contra l'incivisme

L'Ajuntament va instaurar un servei d'agents cívics durant les franges horàries amb més incidències, a banda d'intentar tancar els jardins en l'horari establert.

CASOS CONCRETES DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

SITUACIÓ ABANS

SITUACIÓ DESPRÉS

REVISIÓ DE PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS

Pacient oncològica que, arran del tractament, pateix oblits recurrents (seqüela coneguda com "chemobrain"). En una ocasió, va oblidar obtenir el tiquet de l'àrea blava pròxima a l'hospital i va ser sancionada. Va presentar queixa per disconformitat amb el sistema de gestió d'incidències de l'àrea d'estacionament regulat.

Anul·lació de multes

Si bé la infracció s'havia tipificat correctament, l'Ajuntament va anul·lar la sanció. La Sindicatura va argumentar que, en casos excepcionals, cal aplicar criteris d'equitat per evitar decisions administratives injustes.

La ciutadana tenia un habitatge cedit a la Borsa d'Habitatges de Llogues i, segons l'Ordenança fiscal, li corresponia una bonificació del 95% de l'Impost sobre els Béns Immobles (IBI). No obstant això, l'Ajuntament li havia denegat aquesta bonificació a causa d'una distorsió en el procediment administratiu pel que fa als contractes signats a finals d'any.

Atorgament d'ajuts / bonificacions denegades

L'Ajuntament va reconèixer a la ciutadana el dret a cobrar i es va comprometre a buscar una solució perquè no es tornés a produir el mateix problema amb contractes signats a finals d'any.

SITUACIÓ ABANS

SITUACIÓ DESPRÉS

REVISIÓ DE PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS

La ubicació d'uns contenidors d'escombraries davant del local d'una ciutadana havia provocat el deteriorament de la reixa de l'establiment.

Assumpció de responsabilitat patrimonial municipal

L'Ajuntament va indemnitzar la ciutadana pels danys que li havia ocasionats.

Titular d'un bar amb terrassa, que patia molèsties per un espai d'estacionament de motocicletes, que generava una barrera respecte la terrassa. La situació dificultava la seva feina i posava en perill les persones vianants. L'Ajuntament no responia les diverses queixes presentades pel ciutadà.

Rectificació d'actuacions municipals que causen un perjudici ciutadà

El districte va eliminar l'estacionament de motocicletes (tant a la calçada com a la vorera) i va crear un pas de vianants davant de la zona que hi ha entre el bar i el bar del costat, per tal de crear un espai lliure que permetés accedir a la terrassa amb seguretat.

SITUACIÓ ABANS

ATURAR LA INACTIVITAT ADMINISTRATIVA

Ciudadana que, des de l'any 1999, estava demanant al districte el manteniment i neteja d'un solar de titularitat municipal que afectava la paret mitgera del seu habitatge. La deixadesa municipal havia derivat en una acumulació de brutícia, l'ocupació del solar, l'aparició de rates i el deteriorament de la paret mitgera a causa de les humitats.

Es va fer una actuació de neteja i esbrossada del solar i es va programar una visita de l'àmbit proper al mur limítrof amb l'edifici en el moment que es produís un episodi de pluges.

REFORÇ DE LA TASCA INSPECTORA MUNICIPAL

Molèsties originades pel soroll que causava l'ús d'una màquina de tallar pa en un forn situat als baixos d'una finca amb habitatges.

L'Ajuntament va dur a terme mesures sonomètriques i va concloure que l'establiment estava incomplint la normativa vigent. Va donar ordre de cessament de la de la talladora de pa.

SITUACIÓ DESPRÉS

SITUACIÓ ABANS

MILLORA DEL MANTENIMENT I NETEJA DE L'ESPAI PÚBLIC

Hi havia manca de manteniment d'uns embornals (reixes de captació d'aigua) que produïen acumulació d'aigua en situacions de pluja a causa de la brutícia acumulada. L'Ajuntament ho netejava a requeriment de la ciutadania, però no solucionava el problema definitivament.

Per tal de garantir el correcte manteniment de l'espai públic, el districte afectat ha assumit la neteja manual de les reixes que estan en parcel·la municipal. També s'ha coordinat amb Parcs i Jardins per fer una actuació d'estabilització dels talussos i de canalització de l'aigua.

MILLORA DE L'ATENCIÓ CIUTADANA

Persona de 75 anys, amb discapacitat reconeguda del 65%, que disposava de reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat. Sol·licita nova reserva, per canvi de domicili, i mesos després seguia a l'espera, tot i les reclamacions fetes a l'Ajuntament.

Arran de la intervenció de la Sindicatura, el canvi de reserva de plaça d'estacionament per a persones amb discapacitat va ser concedit en cinc dies.

SITUACIÓ DESPRÉS

CASOS CONCRETES DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

SITUACIÓ ABANS

SITUACIÓ DESPRÉS

MILLORA DE LA SENYALITZACIÓ VIÀRIA

Multa per estacionament indegut d'un turisme en un emplaçament en què hi havia un senyal vertical de zona de motos. Aquest senyal semblava incoherent amb la senyalització del paviment i les característiques de la via. El ciutadà va presentar al·legacions a la sanció, però es van desestimar.

La Guàrdia Urbana de Barcelona va revisar la senyalització de l'emplaçament i va confirmar que el senyal vertical no era vigent. Per aquest motiu, el va eliminar. La multa va ser anul·lada perquè hi havia una discordança entre el senyal vertical i l'horitzontal.

MAJOR SUPERVISIÓ DEL SERVEIS PÚBLICS EXTERNALITZATS PER MILLORAR-NE LA QUALITAT

Persona amb Alzheimer i un grau II de dependència, usuària del servei municipal d'atenció domiciliària, que es troba externalitzat. El ciutadà patia canvis d'horaris constants en la prestació del servei, així com de persones professionals que l'atenien, la qual cosa li generava un important estat de confusió. Les queixes de la família no es traduïen en cap resultat.

L'Ajuntament s'ha compromès a supervisar que l'empresa prestatària del servei realitzi els seguiments que estableix el contracte per assegurar el servei es presta d'acord amb els estàndards de qualitat marcats.

SITUACIÓ ABANS

SITUACIÓ DESPRÉS

MÉS GARANTIES PER A LA PRIVACITAT DE LES PERSONES (23/134)

En el marc de les eleccions sindicals municipals, l'Ajuntament havia publicat les dades relatives al nom, cognom, DNI i edat de les persones treballadores electores. Les dades s'havien exposat a l'entrada de l'edifici on prestaven serveis, que era d'accés lliure per la ciutadania. Aquesta pràctica vulnerava el seu dret a la protecció de dades de caràcter personal.

En properes eleccions municipals, l'Ajuntament s'ha compromès a publicar únicament les dades necessàries per comprovar el cens municipal i a exposar-les en taulells als quals únicament tingui accés el personal municipal. Així mateix, l'Oficina del Delegat/da de Protecció de Dades revisarà i validarà els criteris a aplicar.

MODIFICACIÓ D'ORDENANCES MUNICIPALS, PROTOCOLS D'ACTUACIÓ O PLECS DE CONTRACTACIÓ PER ALINEAR-LOS MILLOR AMB LA GARANTIA DE DRETS (OFICI 23/02)

Cementiris de Barcelona havia desnonat un nínxol de titularitat municipal que contenia les restes d'un infant, que havia rebut sepultura de manera gratuïta. Les restes es van dipositar en una ossera general, sense possibilitat de recuperar-les.

A partir d'aquesta situació, Cementiris de Barcelona ha elaborat un procediment per desnonar nínxols de titularitat municipal. Aquest nou procediment és més transparent i garanteix els drets de les persones usuàries d'aquest tipus de sepultures, tenint en compte que acostumen a trobar-se en situació de vulnerabilitat.

SITUACIÓ ABANS

MÉS GARANTIES AL DRET A LA INFORMACIÓ

Manca d'informació a la pàgina web municipal, relativa a l'acreditació de l'actuació per representació, en els sistemes d'atenció municipal per videotrucada.

Es va modificar la informació al web municipal i a l'Oficina virtual de tràmits perquè fos més entenedora per a la ciutadania.

MILLORA DE LA PREVENCIÓ DE LES VIOLÈNCIES SEXUALS

Una ciutadana havia reclamat feia més d'un any reubicar a una persona que vivia en la mateixa finca municipal i de la qual disposava d'una ordre d'allunyament vigent per violència masclista.

L'Ajuntament va reubicar finalment al ciutadà i va acabar amb un llarg període de revictimització i violència institucional cap a la ciutadana.

SITUACIÓ DESPRÉS

SITUACIÓ ABANS

MÉS PROTECCIÓ DE LA INFÀNCIA

S'havia denegat una plaça escolar a un infant que viu fora de la ciutat, a pesar que l'escola especial on volia anar disposava de places lliures. L'administració al·legava que, d'acord amb la normativa, li corresponia assistir al seu territori. L'escolaritat de l'infant no estava adequadament garantida perquè a l'escola del seu territori no hi havia menjador ni activitats extraescolars.

Manca de senyalització viària suficient d'un entorn escolar i, per tant, existència de possible risc per a la infància.

SITUACIÓ DESPRÉS

Millora en l'accés a l'educació de la petita infància més vulnerable

D'acord amb el principi de l'interès superior de la infància, es va assignar la plaça a l'infant a l'escola especial on havia sol·licitat matricular-se.

Millora dels entorns escolars

S'han dut a terme treballs de senyalització i s'han implementat mesures per reforçar la seguretat viària de l'entorn escolar (limitació de velocitat dels vehicles).

CASOS CONCRETES DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

SITUACIÓ ABANS

DESESTIGMATIZACIÓ DEL JOVENT I REFORÇ DE LES ACTUACIONS PREVENTIVES I EDUCATIVES ADREÇADES A AQUEST COL·LECTIU

Una ciutadana es queixava de la manca d'actuació municipal eficaç per solucionar un problema de sorolls durant les nits dels caps de setmana, com a conseqüència dels botellots que es feien a un parc.

L'Ajuntament treballa per oferir alternatives d'oci saludable, especialment per al jovent, amb cerca d'espais d'escolta i participació, i creació d'espais comunitaris.

MILLORA EN LA PRESTACIÓ DE SERVEIS SOCIALS A COL·LECTIUS VULNERABILITZATS

Un noi amb discapacitat intel·lectual i trastorn de conducta tenia concedit el servei municipal d'atenció domiciliària per dependència. El servei es prestava sense prou estabilitat (rotació de personal) i per persones que no comptaven amb el perfil i el suport professional adients.

S'està estudiant incloure nous perfils professionals especialistes i incrementar el suport que se'ls ofereix per efectuar les seves tasques d'atenció i cura a les persones usuàries del servei.

SITUACIÓ DESPRÉS

SITUACIÓ ABANS

MAJOR INCLUSIÓ DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

Dificultat per estacionar el vehicle en una plaça de reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat. Les dificultats estaven originades per les mides de la plaça en relació amb el vehicle del ciutadà, perquè altres vehicles envaïen part de l'espai i perquè una pilona impedia la plena accessibilitat.

La pilona es va retirar i es va permutar la reserva de plaça del ciutadà per una altra de genèrica en un equipament proper, ubicada entre un gual i un pas de vianants, la qual cosa facilitava l'estacionament. El canvi també va permetre reubicar juntes les dues reserves genèriques, facilitant la visibilitat a les persones usuàries.

MILLORA DE LA PARTICIPACIÓ CIUTADANA I DEL DIÀLEG ENTRE LA CIUTADANIA I L'AJUNTAMENT

El sistema de recollida de residus porta a porta ha generat moltes queixes ciutadanes.

S'han reactivats espais de participació ciutadana per tal de cercar solucions que contribueixin incrementar l'eficiència del sistema i la coresponsabilitat ciutadana en la transició cap a un canvi d'hàbits, necessari perquè el sistema funcioni eficaçment.

SITUACIÓ DESPRÉS

SITUACIÓ ABANS

INTRODUCCIÓ DE MECANISMES PER EVITAR LA DISCRIMINACIÓ

Una persona que va assistir al festival de l'Orgullosa, organitzat per l'Ajuntament, va percebre un tracte discriminatori per part del personal de seguretat privada del festival envers a una persona del col·lectiu LGTBI.

SITUACIÓ DESPRÉS

Per evitar que es produeixin conductes discriminatòries en l'àmbit de serveis de seguretat contractats per l'Ajuntament, els plecs de contractació incorporaran l'obligació de les empreses adjudicatàries d'estar adherides al Protocol per a la prevenció, la detecció i la gestió de situacions d'odi i discriminació en l'àmbit de la seguretat privada.

SITUACIÓ ABANS

FOMENT DE L'ÚS DE LA MEDIACIÓ COM A MECANISME DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

Un ciutadà manifestava la seva disconformitat per la manca d'actuació municipal per exigir la legalització i la insonorització d'un local en el qual es duia a terme una activitat d'assajos musicals que molestava. L'Ajuntament assegurava que no havia pogut comprovar que es dugués a terme l'activitat a la planta baixa de l'habitatge unifamiliar denunciat i tampoc havia pogut iniciar un procés de mediació entre les parts implicades per solucionar el conflicte existent.

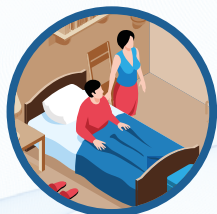
SITUACIÓ DESPRÉS

Es va recomanar al consistori insistir en la possibilitat d'iniciar un nou procés de mediació, amb l'objectiu d'afavorir la convivència veïnal i garantir el dret al descans de l'interessat. En aquesta ocasió, les parts han acceptat iniciar el procés de mediació.





**10 PROPOSTES DE
MILLORA**



**ALLOTJAMENT
D'URGÈNCIA**



**PERSONES
SENSE LLAR**



**HABITATGE
PÚBLIC**



**ATENCIÓ
DOMICILIÀRIA**



**CONFORT AMBIENTAL
ESCOLES**

LA SINDICATURA PLANTEJA **10** **PROPOSTES** DE MILLORA



**PARTICIPACIÓ
URBANISME I
PLANEJAMENT**



**MANTENIMENT DEL
VERD URBÀ**



**ÚS DE L'ESPAI
PÚBLIC**



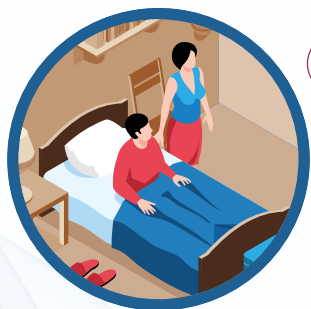
**TRANSPORT
PÚBLIC BARRIS
MUNTANYA**



**ADMINISTRACIÓ
MUNICIPAL**

LA SINDICATURA

10 PROPOSTES DE MILLORA



1. REVISAR EL MODEL D'ALLOTJAMENT D'URGÈNCIA

La prestació d'allotjaments d'urgència a la ciutat de Barcelona presenta diversos problemes que posen en entredit la qualitat del servei (manca de disponibilitat o fluctuació del cost degut a la gestió del servei per part d'un operador turístic, separació de nuclis familiars, ubicació lluny dels barris d'origen, manca d'adequació dels allotjaments...).

Cal revisar el model actual per tal de fer un ús eficient dels recursos públics atès l'elevat cost d'aquest servei, així com vetllar per tal que aquests allotjaments reuneixin les condicions necessàries que permetin a les persones i famílies desenvolupar la seva quotidianitat de manera adequada. Aquesta millora de les condicions té a veure amb la **qualitat i proximitat de les opcions d'allotjament d'urgència**, així com amb la seva **adequació a les necessitats de les persones (mobilitat reduïda, malaltia...)** i la **convivència del nucli familiar**.



2. GARANTIR UN ABORDATGE INTEGRAL A LES SITUACIONS DE SENSELLARISME A LA CIUTAT

Es detecten una sèrie de disfuncions a la ciutat i en el funcionament dels serveis municipals, que poden agreujar les situacions de greu vulnerabilitat que pateixen les persones sense llar. Destaquem les dificultats per tramitar l'empadronament sense domicili fix, les denúncies per conductes vinculades amb el sensellarisme, la retirada dels seus objectes personals, les dificultats per disposar d'una atenció i seguiment mèdic adequat, i la manca de recursos específics dins la xarxa de serveis que atenen les persones sense llar.

Per revertir-ho, cal una **actuació transversal i coordinada per part dels diferents operadors municipals**, a afectes de **dotar de recursos la ciutat (dutxes, consignes o lavabos públics)** que facilitin la quotidianitat d'aquestes persones. També cal **agilitzar el seu empadronament i evitar sancionar** conductes vinculades a situacions de sensellarisme.

LA SINDICATURA

10 PROPOSTES DE MILLORA



3. GESTIÓ EFICIENT PARC D'HABITATGE PÚBLIC

Existeix una manca de comunicació fluida entre el veïnat del parc públic d'habitatge i l'Ajuntament, fet que genera una percepció ciutadana de poca transparència, opacitat i deixadesa municipal. És essencial fomentar la comunicació amb el veïnat per crear una relació positiva encaminada a millorar la conservació de les finques.

Aquest diàleg ha de ser constant i bidireccional, i ha de servir també perquè el veïnat es corresponsabilitzi i conegui els processos d'intervenció en el manteniment del parc públic, sovint molt complexos, atesos els factors de tipus social, econòmic i pressupostari que l'afecten. Cal implantar un **model d'atenció propera i proactiva envers el veïnat, fomentar la seva corresponsabilitat i revisar els habitatges i les finques in situ amb periodicitat** suficient.



4. MILLORAR LA QUALITAT DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

El servei d'atenció domiciliària (SAD) és objecte de múltiples queixes per incompliments horaris, canvis freqüents de persona treballadora, manca de preparació del personal i gestió deficient de les disfuncions o queixes ciutadanes. S'han d'implementar **millores en la supervisió de les empreses adjudicatàries** per assegurar la qualitat d'un servei adreçat a persones amb necessitat de cures per raó d'edat (gent gran) o de salut i/o discapacitat.

També cal garantir una **adequada formació de les persones treballadores**; una **gestió adient de les queixes** motivades pel funcionament del servei; i el **dret a la informació** sobre les condicions de prestació del servei, i sobre els drets i deures de les persones usuàries (a través, per exemple, d'un reglament del SAD).



5. ASSEGURAR EL CONFORT AMBIENTAL A LES ESCOLES

Disposar de confort ambiental a les aules és fonamental perquè la comunitat educativa pugui desenvolupar les seves tasques en un entorn adequat, ja que hi ha una relació directa entre el procés d'aprenentatge i l'espai on aquest es du a terme. Actualment, l'administració educativa disposa d'una estratègia per mitigar l'impacte de les altes temperatures, però caldrà **avaluar de manera àgil l'impacte de les mesures** previstes per planificar de manera ràpida altres accions, en cas que sigui necessari.

Així mateix, en un context de crisi climàtica i increment constant de les temperatures, **esdevé indispensable que, més enllà de mesures provisionals i transitòries, es despleguin amb efectivitat els programes i eines de què es disposa per millorar l'eficiència energètica** dels centres educatius i les seves condicions tèrmiques.



6. MÉS PARTICIPACIÓ DE QUALITAT EN MATÈRIA URBANÍSTICA

Els canvis urbanístics poden arribar a tenir un impacte significatiu en la fisonomia dels barris, les funcions dels seus diferents espais i la quotidianitat del veïnat.

Per aquest motiu, és especialment important que la participació ciutadana en matèria urbanística tingui la qualitat suficient. Els processos participatius relacionats amb projectes urbanístics acostumen a preveure una sessió de presentació del planejament aprovat inicialment i una altra del planejament aprovat provisionalment. **Per garantir una participació efectiva**, quan es produeixen canvis importants entre l'aprovació inicial i la provisional, cal **fer ús dels canals de participació establerts i, fins i tot, una nova exposició pública**.

LA SINDICATURA

10 PROPOSTES DE MILLORA



7. REALITZAR UN MANTENIMENT ADEQUAT I SOSTENIBLE DEL VERD URBÀ

Per millorar la qualitat de la vida urbana i mitigar els efectes del canvi climàtic, són essencials els espais verds a la ciutat. L'Ajuntament ha d'esforçar-se per **mantenir-los adequadament i intentar incrementar-los en aquells barris on n'hi hagi menys**.

En l'actual escenari de sequera i increment de les restriccions d'aigua, és necessari buscar **fórmules que permetin assegurar el reg necessari per evitar qualsevol situació de risc** (caiguda d'arbres) a les persones vianants. Els arbres contribueixen a reduir els contaminants, a baixar les temperatures i creen espais d'ombra. També cal **corresponsabilitzar la ciutadania** en la conservació dels parcs i jardins, per tal garantir la seva funció ambiental i social.



8. MITIGAR EL MAL ÚS I L'ÚS INTENSIU DE L'ESPAI PÚBLIC

Els diferents usos de l'espai públic poden generar problemes de convivència derivats de la turistificació de la ciutat, un excés de motocicletes estacionades a les voreres, i una alta ocupació de les terrasses. Aquests elements també poden posar en entredit l'accessibilitat i seguretat de l'espai públic per part de determinats col·lectius, com les persones amb mobilitat reduïda o la gent gran.

Cal obrir un debat ciutadà per **repensar l'actual model turístic** i fer-lo compatible amb la garantia dels drets de proximitat. També cal continuar treballant per **alliberar l'espai públic de motocicletes i fer un seguiment efectiu de les terrasses** i, en cas de reincidència en les infraccions, no renovar les seves autoritzacions.



9. INCREMENTAR LES OPCIONS DE TRANSPORT PÚBLIC ALS BARRIS DE MUNTANYA

La mobilitat en transport públic als barris de muntanya no està garantida com a la resta de barris de la ciutat, atès que l'única opció que hi existeix és un servei parcial de bus, en horari diürn i amb un únic vehicle. En alguns casos, les línies regulars s'han substituït pel bus a demanda, que no és ben valorat pel veïnat a causa de l'elevat temps d'espera i les incidències tècniques de l'aplicació de reserves. I, en d'altres, el servei és cobert pel bus de barri, que genera queixes per la baixa freqüència de pas, la descoordinació respecte dels horaris escolars, i l'absència de servei nocturn.

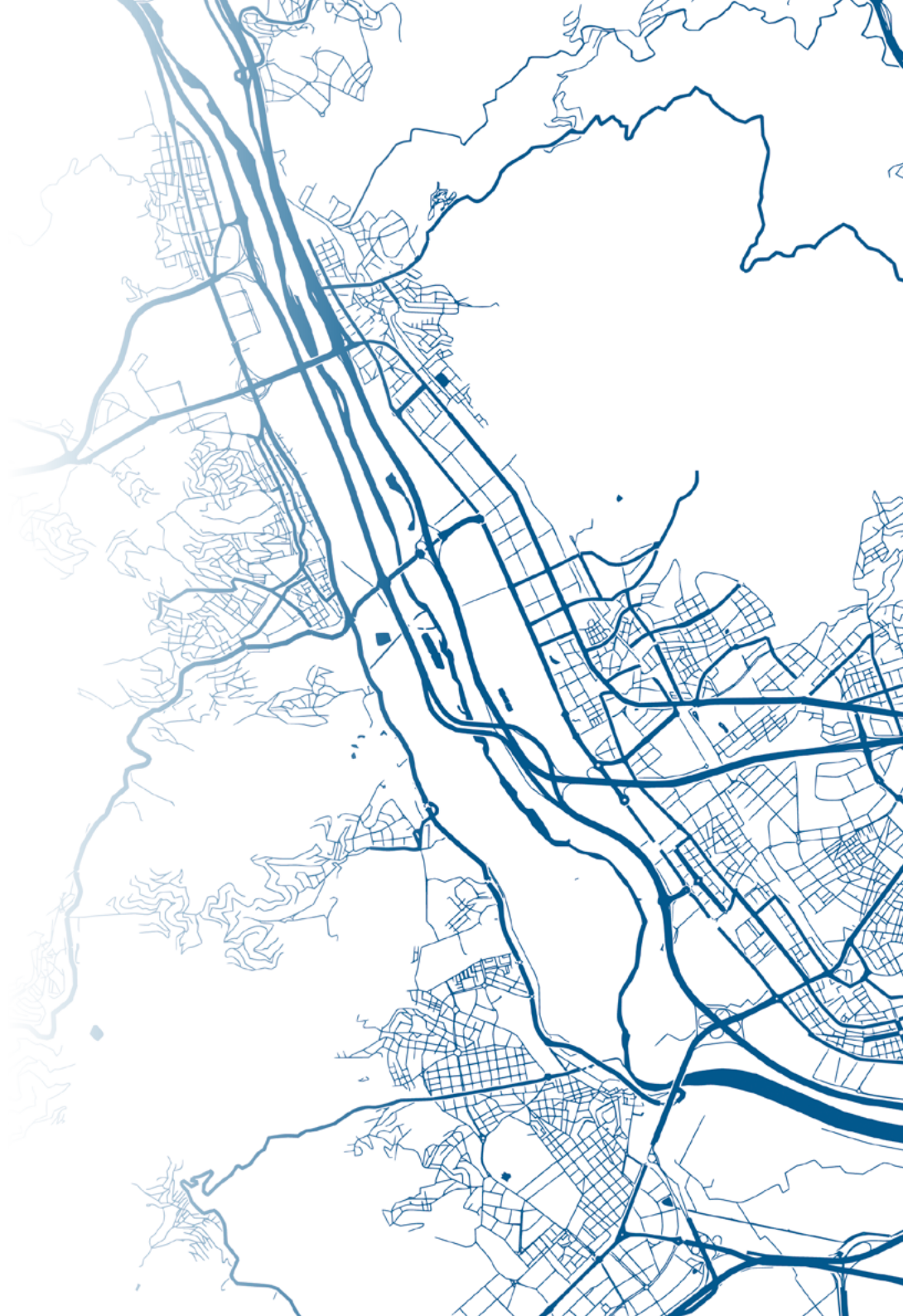
Calen estratègies de millora, consensuades amb el veïnat, pel que fa a les infraestructures de mobilitat, el nombre de vehicles i els sistemes de reserva.

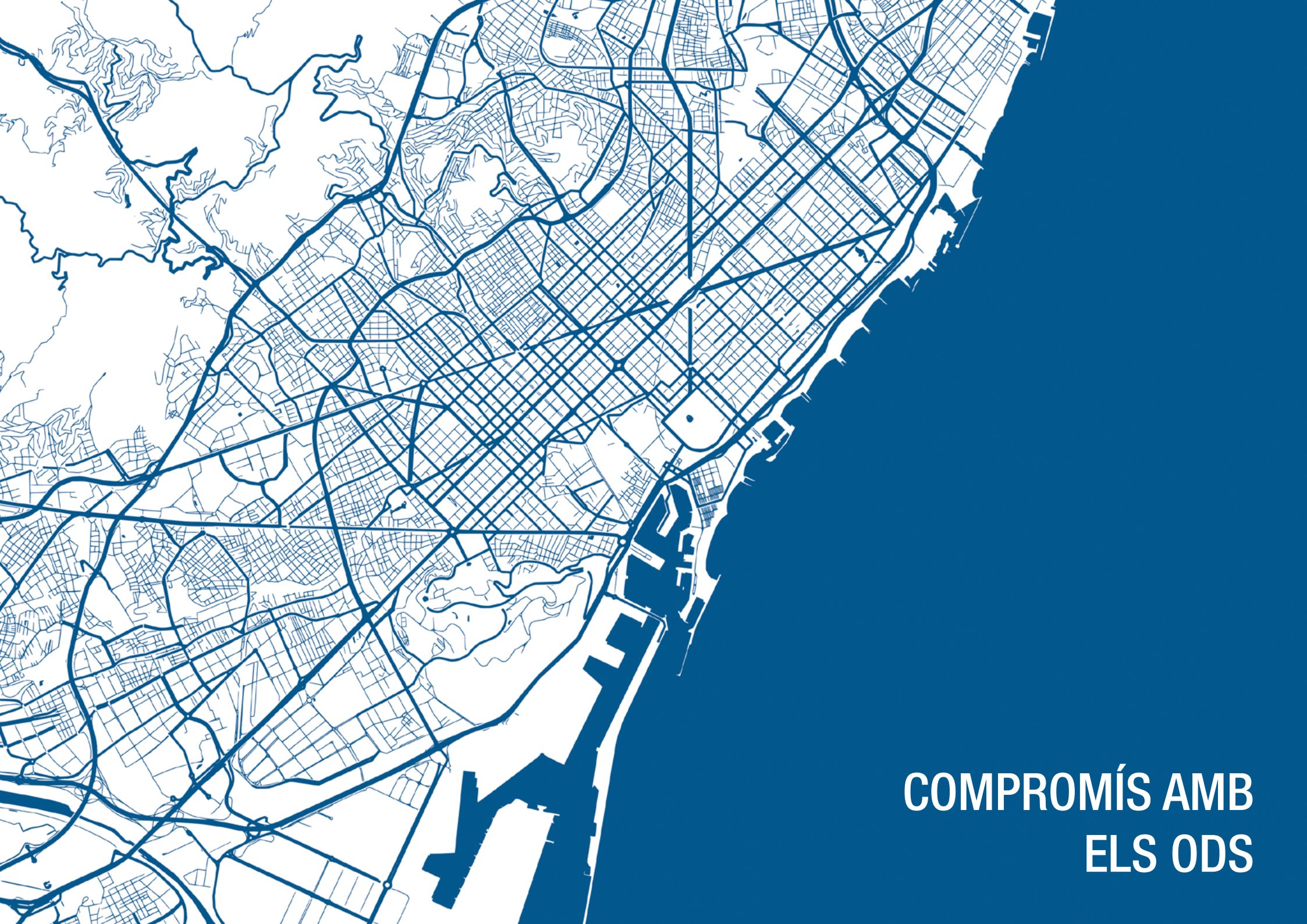


10. AGILITZAR EL FUNCIONAMENT DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL

La bona administració té com a finalitat última prestar un servei públic de qualitat. Una administració àgil i eficient ha de ser capaç de respondre de manera ràpida, eficaç i entenedora a les necessitats plantejades per la ciutadania. Tanmateix, els greuges més recurrents que arriben a la Sindicatura posen de manifest que els tràmits davant l'Administració són una tasca feixuga i poc flexible.

És per això que la Sindicatura insisteix en la necessitat d'**adoptar mesures tècniques i organitzatives per agilitzar els procediments**; implementar **processos més simples i eficients** per assegurar una administració àgil i efectiva; i establir **canals de comunicació** que vetllin per garantir la qualitat de la informació que es dona a la ciutadania i, així, millorar la seva relació amb l'Administració.





**COMPROMÍS AMB
ELS ODS**

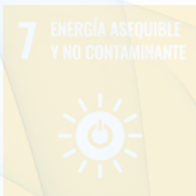
EL COMPROMÍS AMB L'AGENDA 2030 I L'ODS

L'any 2015 l'ONU va aprovar l'anomenada Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible, un pla universal que presenta moltes sinergies amb els drets humans de proximitat. Es concreta mitjançant 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS.)

La Sindicatura de Greuges de Barcelona, com a institució que garanteix els drets fonamentals i les llibertats públiques a la ciutat, contribueix a impulsar l'acompliment dels ODS mitjançant les seves actuacions i recomanacions. Durant el 2023, les fites dels ODS més vinculades als pronunciaments de la Sindicatura han estat:



1 FIN DE LA POBREZA
Eradicar per a totes les persones del món la pobresa extrema, actualment mesurada per un ingrés per persona inferior a 1,25 \$ EUA al dia (1.1).



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
Facilitar una migració i mobilitat ordenades, segures, regulars i responsables de les persones, també mitjançant l'aplicació de polítiques migratòries planificades i ben gestionades (10.7).



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
Reducir l'impacte ambiental negatiu per càpita de les ciutats, amb especial atenció a la qualitat de l'aire, així com a la gestió dels residus municipals i d'altre tipus (11.6).

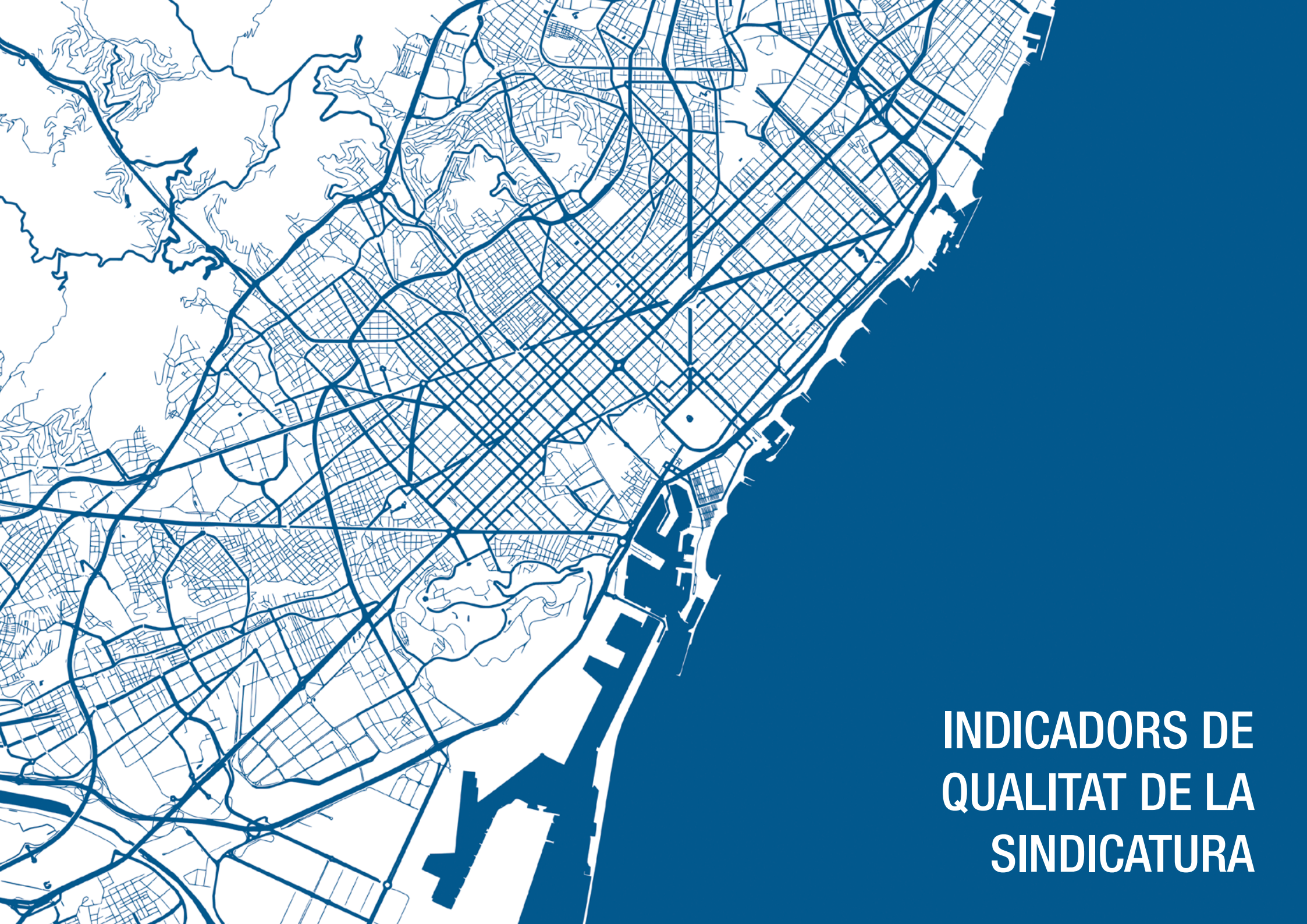


12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
Per a 2030, disminuir de manera substancial la generació de residus mitjançant polítiques de prevenció, reducció, reciclatge i reutilització (12.5).



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Crear unas instituciones eficaces, responsables i transparents a tots els nivells (16.6).





**INDICADORS DE
QUALITAT DE LA
SINDICATURA**

INDICADORS DE QUALITAT DE LA SINDICATURA

Els serveis que ofereix la Sindicatura de Greuges de Barcelona s'avaluen per mitjà d'uns indicadors de qualitat que valoren l'eficàcia de la nostra actuació. Aquests indicadors venen determinats per la nostra Carta de Serveis.

QUEIXES	OBJECTIU	MITJANA	SEMÀFOR	MILLORA RESPECTE EL 2022
Mitjana de temps entre l'entrada de la queixa i el seu registre	24 h.	15 h.		
Mitjana de temps des de la sol·licitud de l'entrevista amb l'equip assessor fins que aquesta es realitza.	7 dies hàbils	5 dies hàbils		
Mitjana de temps entre el registre de la queixa i el justificant de recepció.	8 dies hàbils	3,6 dies hàbils		
Mitjana de temps entre el registre de la queixa i la petició d'informació a l'Ajuntament.	8 dies hàbils	6,8 dies hàbils		
Mitjana de temps entre la recepció d'informació de l'Ajuntament i l'emissió de la resolució	30 dies hàbils	80,2 dies hàbils		
Mitjana de temps de resposta entre les trucades telefòniques relacionades amb expedients en tràmit i la seva atenció	2 dies hàbils	4 dies hàbils		



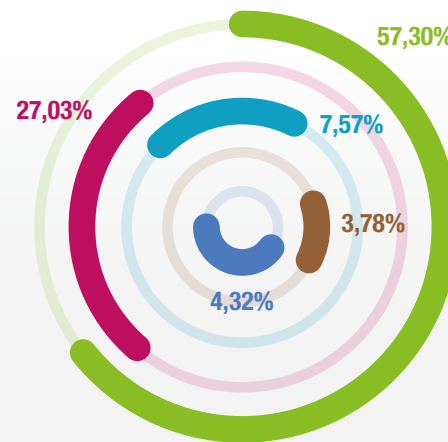
SATISFACCIÓ DE LA CIUTADANIA

SATISFACCIÓ DE LA CIUTADANIA

Entre els sistemes d'assegurament de qualitat que preveu la carta de serveis, es troba el qüestionari de satisfacció a les persones usuàries, que s'envia quan es tanca l'expedient d'un ciutadà o ciutadana.

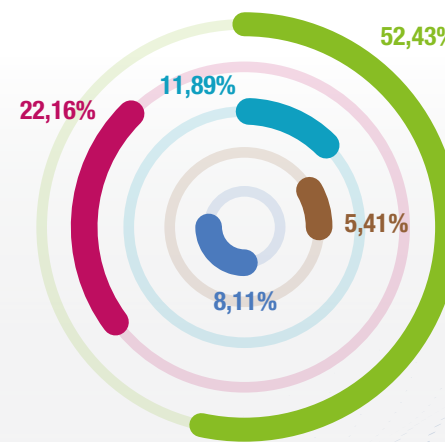
Durant l'any 2023, la ràtio de resposta del qüestionari de satisfacció ha estat del 35%. A continuació se'n presenten els resultats.

Ha estat fàcil o difícil formular una queixa?



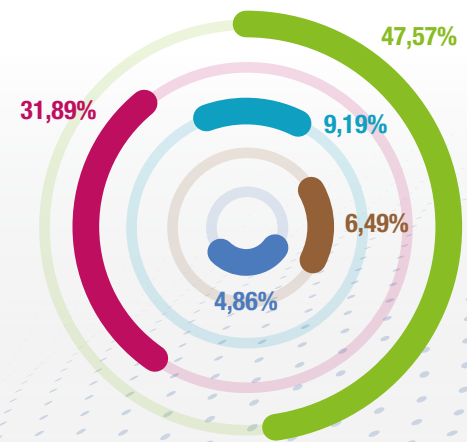
- MOLT FÀCIL - 57,30%
- FÀCIL - 27,03%
- ESTÀNDARD - 7,57%
- DIFÍCIL - 3,78%
- MOLT DIFÍCIL - 4,32%

Valoreu l'atenció i la informació rebuda per part del personal



- MOLT POSITIVA - 52,43%
- POSITIVA - 22,16%
- ESTÀNDARD - 11,89%
- NEGATIVA - 5,41%
- MOLT NEGATIVA - 8,11%

Considereu que els escrits són clars i comprensibles?

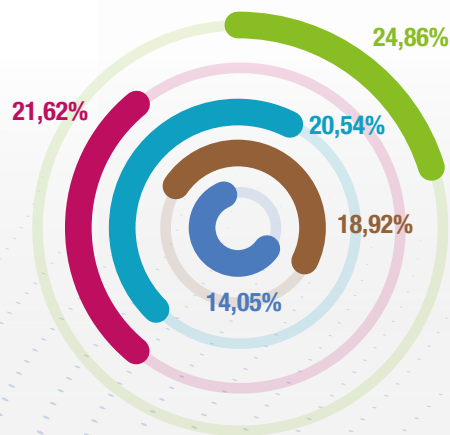


- MOLT CLARS - 47,57%
- CLARS - 31,89%
- ESTÀNDARD - 9,19%
- POC COMPRESIBLES - 6,49%
- INCOMPRESIBLES - 4,86%

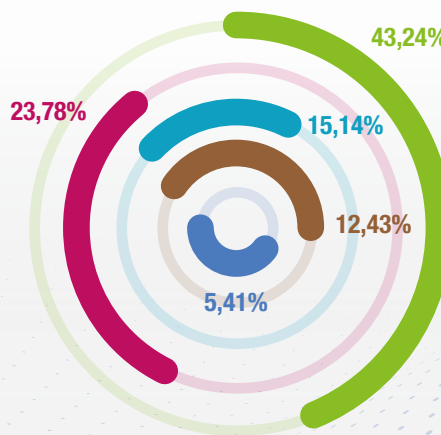
Valoreu el temps transcorregut des que va presentat la queixa fins a rebre la resolució

Valoreu el vostre grau de satisfacció global

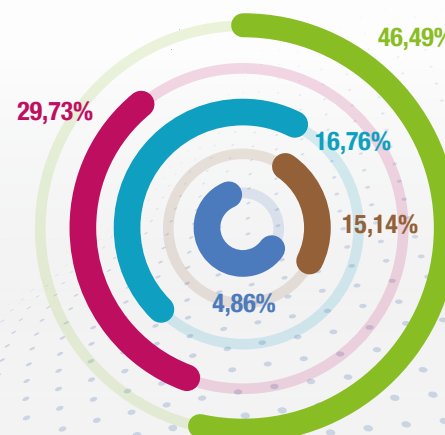
Què creieu que pot millorar-se?



- MOLT LLARG - 24,86%
- CURT - 21,62%
- ESTÀNDARD - 20,54%
- MOLT CURT - 18,92%
- LLARG - 14,05%



- MOLT SATISFETA - 43,24%
- SATISFETA - 23,78%
- GENS SATISFETA - 15,14%
- ESTÀNDARD - 12,43%
- POC SATISFETA - 5,41%



- RAPIDESA - 46,49%
- ALTRES - 29,73%
- CLAREDAT DELS ESCRITS - 16,76%
- INFORMACIÓ REBUDA - 15,14%
- TRACTE - 4,86%














**RECURSOS I
PRESSUPOST**

RECURSOS I PRESSUPOST

L'equip de la Sindicatura de Greuges de Barcelona:

- Síndic → 
- Adjunt/a → 
- Cap de Gabinet → 
- Assessoria: 7 persones →       
- Comunicació: 1 persona → 
- Administració: 3 persones →   

Com a institució de l'Ajuntament de Barcelona, la Sindicatura de Greuges de Barcelona només gestiona directament les partides vinculades a despeses de serveis, béns i transferències corrents. La resta de partides (recursos humans, material fungible...) estan incloses en el pressupost municipal.



Estudis i informes monogràfics



Correccions lingüístiques i traduccions



Comunicació



Quotes a xarxes (Fòrum SD i IOI)



Altres

Estudis i informes	<input type="checkbox"/>	40.897,97 €
Correcció o traducció de textos	<input type="checkbox"/>	43.944,00 €
Comunicació	<input type="checkbox"/>	38.619,74 €
Quotes a xarxes de defensories	<input type="checkbox"/>	3.351,00 €
Altres	<input type="checkbox"/>	5.117,16 €
Total	<input type="checkbox"/>	131.929,90 €



**SINDICATURA
DE GREUGES**
DE BARCELONA

