

SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

INFORME ANUAL AL CONSELL MUNICIPAL



ACTIVITAT DE L'ANY 2017

SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

Adreça: Ronda de Sant Pau, 45. Barcelona 08015

Telèfon: 934 132 900. Fax: 934 132 910

Internet: www.sindicadegreugesbcn.cat

Correu electrònic: sindicadegreuges@bcn.cat

2

SÍNDICA DE GREUGES

Maria Assumpció Vilà Planas

DIRECTOR ADJUNT

Marino-Enrique Villa Rubio

CAP DE GABINET

Natàlia González del Pueyo

ASSESSORIA TÈCNICA I JURÍDICA

Pilar Aldea Lacambra: Habitatge, Urbanisme i Llicències d'obres

Anna Maria Botella Muñoz: Transport, Circulació i Accessibilitat

Patrícia Mestre García: Medi ambient i Llicències d'activitat

Francesca Reyes Pozo: Ciutadania, Seguretat i Procediments administratius

Elisa Salichs Asturias: Salut, Educació i Cultura

Montserrat Saltó Oliva: Serveis socials, i Comunicació i participació

Manuel María Sanz Bazán: Espai públic, Treball al sector públic i Hisenda

SECRETARIA

Mercedes Tello Díaz

Esther Tresserra Salvador

Presentació

Em plau transmetre la convicció que l'informe anual de la síndica està esdevenint una documentació de gran valor per als drets de la ciutadania barcelonina.

La Sindicatura es deu al veïnat i a la ciutat. La raó de ser d'aquesta institució es nodreix de drets, necessitats i serveis. La Sindicatura, a més de vetllar pels drets humans a la ciutat, representa una dimensió que copsa, promou i vehicula les petites coses quotidianes, que a voltes queden oblidades, quan no dificultades i desateses per l'enorme funcionament procedimental del municipi.

El document que teniu davant és el tretzè Informe d'ençà de l'any 2005. Aquest compendi és el vuitè presentat com a síndica. M'enorgulleix que any rere any, des de la Sindicatura de Pilar Malla, hem apropiat aquesta eina de forma útil i efectiva.

La nostra ciutat té molts vectors que s'entrecreuen, com s'aflora i sistematitza en l'Informe. La vida és curulla d'innovació i de sorpresa. És obvi que en diverses ocasions ens trobem davant fets i circumstàncies que no s'ajusten a les normes contretes i establertes. Aleshores recomanem l'aplicació d'un sentit comú on prevalguin els drets i les necessitats de les persones, els col·lectius o les entitats agreujats. És per això que en el tractament de les queixes hem aprofundit en els paràmetres de referència tradicionals d'aquesta defensoria: l'equitat al costat de la norma, la interpretació que segueix la lògica de la norma, i la proporcionalitat de l'actuació enfront de la justícia material concreta.

La síndica entén que les normes s'han d'interpretar relacionant-les amb el context personal i social, és a dir, amb la realitat social, a l'espai i en el temps en què han de ser aplicades. Més enllà de la norma estricta, valorem l'equitat que ha de ponderar-se en la seva aplicació, amatents al respecte dels drets individuals i col·lectius.

És en la Carta Municipal de Barcelona que s'estableix, en el seu article 143.2, que la Sindicatura de Greuges ha de presentar anualment al Plenari del Consell Municipal un informe sobre la seva actuació. El balanç que presento correspon al que ha estat l'any 2017 quant a greuges denunciats per la ciutadania de Barcelona, amb el tractament que hem donat a aquestes demandes d'empara i els resultats obtinguts.

Aprofito, ara que ens endinsem en el segon any del segon mandat, per afirmar que tenim consolidada a la ciutat una institució que atén tota persona, col·lectiu i entitat jurídica, que se senti agreujada en els seus drets, i que procura que reïxin, perquè mai ningú pugui quedar en indefensió davant el seu Ajuntament.

La satisfacció de la feina feta a consciència i amb compromís ens fa ser més sensibles a la situació i a les mancances, factor que, en comptes de caure en l'autocomplaença, ens permet assumir nous reptes. La Sindicatura creix amb cada toc d'atenció i queixa.

El meu compromís és ferm amb tots els drets. En aquest sentit, estic ben disposada a incloure la Sindicatura en tots els afers que convinguin per a la millora de la ciutat.

Ma. Assumpció Vilà i Planas
Síndica de greuges de Barcelona

INFORME AL PLENARI DEL CONSELL MUNICIPAL 2017

5

TÍTOL I	LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA L'ANY 2017	6
TÍTOL II	INTERVENCIONS DE LA SÍNDICA: GREUGES I RECOMANACIONS	31
TÍTOL III	CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES PRESENTADES RELACIÓ D'EXPEDIENTS INCOATS	171

TÍTOL I. LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA L'ANY 2017

1.	MISSIÓ, FUNCIONS I RÈGIM JURÍDIC DE LA SINDICATURA	7
2.	PROCEDIMENTS, MITJANS DE SUPERVISIÓ I ORGANITZACIÓ ...	15
3.	MEMÒRIA D'ACTIVITATS GENERALS DE LA SÍNDICA	23

1. MISSIÓ, FUNCIONS I RÈGIM JURÍDIC DE LA SINDICATURA



7

1.1. MISSIÓ

La missió de la síndica és prevenir greuges i restaurar drets davant una Administració municipal que ha de servir amb objectivitat els interessos generals i ha d'actuar amb eficàcia. Però a més d'això la ciutadania espera que els serveis sigui efectius, que siguin propers a les persones, que aquestes persones puguin tenir una participació activa en la presa de decisions, i que estigui present sempre en tota interacció la bona fe, la confiança legítima i la lleialtat institucional, i des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona entenem que això té molt a veure amb la dignitat de les persones i la bona administració.

La síndica de greuges de Barcelona, en iniciar el seu nou mandat el mes de setembre de 2016, es va comprometre a elaborar una proposta de reglamentació basant-se en l'experiència de funcionament i en la praxi diària que segueix la institució, praxi encabida en el marc establert per la Llei de la Carta Municipal de Barcelona (LCMB), de defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques, de promoure la salvaguarda dels drets humans a la ciutat, i de supervisar el funcionament de l'Administració municipal.

És per això que la síndica ha presentat en aquest exercici de 2017 al govern municipal una proposta de nou reglament orgànic de la Sindicatura per aconseguir exercir amb eficàcia la potestat de supervisió de l'Administració municipal i la defensa efectiva dels drets de la ciutadania.

D'aquesta manera, i amb aquesta regulació, es pretén oferir a la ciutadania de Barcelona una instància més ràpida i eficaç de garantia dels drets fonamentals i les llibertats públiques, que li porti confiança en el seu ajuntament, que l'allunyi de la indefensió, i que –en cas d'afectació negativa de drets– actuï proactivament per la llibertat, la justícia i la igualtat i pugui oferir resultats tangibles. És a dir: volem obligar-nos a la bona acollida i a la defensa eficaç posant per escrit tot allò que s'ha de fer i com s'ha de fer.

Mentre no sigui aprovat un nou reglament pel Consell Municipal la Sindicatura continua gestionant-se amb el reglament de 2003 i la norma complementària aprovada pel govern municipal el gener de 2005 que procurem interpretar sempre en favor de les persones que se senten agreujades tot cercant solucions ajustades a dret i equitatives.

Les persones que demanen la intervenció de la Sindicatura tenen davant aquesta institució uns drets d'accés i de servei, perquè si bé la sindicatura no és una òrgan administratiu de gestió, sí que ha de gestionar la queixa des del posicionament d'aparença de bon dret front l'Ajuntament que assisteix a la persona interessada que presenta la queixa. La sindicatura en aquesta relació amb la ciutadania adopta d'entrada posicionament d'empara per a preservar la defensa del presumpte dret invocat.

La defensa que s'ofereix ha de tenir dimensions diverses en funció de la gravetat del greuge invocat, de la capacitat de defensa individual i de la prevenció general de la problemàtica concurrent, de manera la sindicatura ha de vetllar perquè tota persona, de qualsevol origen o condició, no quedi en indefensió davant qualsevol acte administratiu o empresa de serveis públics a Barcelona. Aquest tipus de defensa implica la gratuïtat i també la proactivitat actuant d'ofici quan convé a l'interès general i a las persones afectades.

Altres factors que predicar de la intervenció de la sindicatura en qualsevol cas són sempre la independència, la imparcialitat i l'equitat per assolir l'amplitud i equilibri de criteris. El vector resultat de tots aquests factors és un pronunciament de la síndica, que a més de just, ha de ser eficaç; això vol dir que estarem sempre davant d'un procés revisor que ha de curar el greuge si es constata que aquest s'ha produït, o a d'il·lustrar les persones interessades sobre l'abast i els límits del seu dret.

8

1.2. FUNCIONS: ÀMBIT MATERIAL D'ACTUACIÓ

La funció de la Sindicatura, establerta per la CMB, de defensar els drets i llibertats abasta:

- Els proclamats per l'Organització de les Nacions Unides en la Declaració Universal dels Drets Humans, recepcionats a la Constitució espanyola (CE), que seran paràmetres de referència en tot cas a nivell de valors i pedagogia.
- Els continguts a la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea
- Els drets i deures fonamentals i les llibertats públiques establerts al títol primer de la Constitució, inclosos els principis rectors de la política social i econòmica.
- L'aplicació dels valors, els principis i les normes de la CE i de l'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC) a l'actuació municipal.
- El compliment a la ciutat, i l'aplicació per l'Ajuntament dels compromisos i principis de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

Els drets fonamentals i les llibertats públiques són el leitmotiv de tota intervenció de la sindicatura. La intervenció serà directa quan l'agent causant sigui l'administració municipal i indirecta quan no sent aquesta l'agent causant calgui promoure la defensa de la ciutadania per altres vies. En les relacions humanes apareixen greuges que les proclamacions de drets tracten de prevenir, i la Sindicatura els identifica en relació amb els textos dels drets fonamentals que els tracten d'impedir, com ara:

1. Els enunciats formalment al Títol I de la Constitució:

- ❖ *L'atemptat a la dignitat o al lliure desenvolupament de la personalitat de qualsevol persona amb independència del seu origen i circumstància (art. 10 CE).*
- ❖ *El tracte desigual davant la llei entre els espanyols amb discriminació per circumstàncies personals o socials (art. 14 CE).*
- ❖ *El perill o lesió en la integritat física o moral, o el sotmetiment a una persona a tractes inhumans o degradants, o que fereixin la seva dignitat (art. 15 CE).*
- ❖ *El fet de posar impediments o tenir prejudicis relacionats amb la llibertat ideològica, religiosa i de culte (art. 16 CE).*
- ❖ *L'atemptat a la llibertat i la seguretat física de qualsevol persona amb compulsions il·lícites (art. 17 CE).*
- ❖ *L'ofensa a l'honor (art. 18 CE).*
- ❖ *L'agressió a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge, a la inviolabilitat del domicili o al secret de les comunicacions (art. 18 CE), cosa que inclou la immissió d'agents físics, com el soroll en la intimitat de la llar.*
- ❖ *La imposició de dificultats a la llibertat de residència i moviment pel territori nacional (art. 19 CE).*
- ❖ *L'obstrucció a la llibertat d'expressió i d'informació o la imposició de dificultats injustificades per comunicar i rebre lliurement informació veraç per qualsevol mitjà de difusió (art. 20 CE).*
- ❖ *L'obstrucció a la creació literària, artística, científica i tècnica (art. 20 CE).*
- ❖ *Els impediments a l'exercici del dret de reunió o manifestació (art. 21 CE).*
- ❖ *Els obstacles a la participació en els afers públics o a l'accés a la funció pública (art. 23 CE).*
- ❖ *La manca de garanties en l'aplicació de sancions administratives (art. 25 CE).*
- ❖ *La no-satisfacció dels drets relatius a l'educació, tant de l'alumnat, o de qui el representa, com del professorat (art. 27 CE).*
- ❖ *L'existència de dificultats injustificades a l'exercici dels drets sindicals, de vaga i de negociació col·lectiva (art. 28 i 37 CE).*
- ❖ *La desatenció al dret fonamental de petició (art. 29 CE).*
- ❖ *La no-aplicació dels drets de qualsevol mena vinculats a l'equitat pressupostària i als tributs (art. 31 CE).*

- ❖ *La intromissió il·legítima en el dret a la propietat, la no consideració de la seva vinculació social, o l'expropiació injustificada (art. 33 CE).*
- ❖ *La desatenció als drets laborals (art. 35 CE).*
- ❖ *L'existència de dificultats injustificades a la llibertat d'empresa (art. 38 CE).*

2. Un segon grup de drets enunciats a la Constitució, no menys importants, però que es modulen per llei de Corts és el grup dels drets socials Principis rectors de la política social i econòmica, la realització dels quals depèn del reconeixement de prioritats pressupostàries i del sentit de justícia social dels poders públics:

- ❖ *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; d'una 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 també la 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 CE);*
- ❖ *la conservació i l'enriquiment del patrimoni històric, cultural i artístic (art. 46 CE);*
- ❖ *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 de les persones amb discapacitat, a les quals s'ha de prestar l'atenció especialitzada que requereixen i se les 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 CE);*
- ❖ *la protecció eficaç de tothom com a persones consumidores i usuàries en la seva seguretat, la seva salut i els seus legítims interessos econòmics (art. 51 CE).*

A més no podem deixar de tenir present que els articles 1 (valors superiors de llibertat, justícia, igualtat i pluralisme polític), 9 (seguretat jurídica i Administració proactiva) són la justificació de l'existència de tot poder públic i també de la missió de la Sindicatura de Greuges.

3. Per remissió que fa la Constitució a la Declaració Universal dels Drets Humans (DUDH) hem de reiterar aquí i ara les prevencions de la Declaració més relacionades amb la tasca de la nostra Sindicatura:

- ❖ *El deure de la no-discriminació (art. 2) per circumstàncies de qualsevol índole, perquè discriminar significa d'entrada prevalença dels uns sobre els altres sense cap mèrit especial que ho justifiqui.*
- ❖ *El lliure desenvolupament personal i la seguretat de ser respectats en l'exercici dels drets (art. 3), que són mandats essencials i inqüestionables.*
- ❖ *Que les tortures (art. 5) en versió de maltractaments encara es produeixen entre nosaltres a tots nivells: assetjament escolar, violència masclista, compulsió desproporcionada des de l'autoritat sobre les persones, situacions de tracte indigne o de supèrbia esfereïdora, i de penalitzacions administratives allunyades del tractament humanitari i just.*
- ❖ *El reconeixement de la personalitat jurídica de tot ésser humà (article 6 de la DUDH), cosa que sembla incompatible amb el desconeixement de la realitat de moltes persones que habiten entre nosaltres, a les quals en determinats casos no reconeixem com a subjectes de dret per circumstàncies d'origen, nació i condició.*
- ❖ *Que el recurs efectiu que tothom té dret d'interposar davant els tribunals (art. 8) es dificulten imposant taxes d'accés per a no haver de dimensionar els tribunals en la mida necessària, amb la qual cosa la justícia no arriba a tothom i queden persones en indefensió.*
- ❖ *Que els ciutadans i ciutadanes tenen dret que es presumeixi la seva innocència (art. 11 DUDH) i a no ser investigats arbitràriament; tenen dret a no patir intromissions arbitràries en la seva vida privada (art. 12), a circular lliurement (art. 13) i a triar la seva residència.*
- ❖ *Que l'asil és un dret vital que s'ha de garantir (art. 15 DUDH).*
- ❖ *Que encara hem de vetllar per la llibertat de pensament i de consciència, per la llibertat d'opinió i d'expressió perquè no s'imposi la massificació dirigida, falsament protectora dels drets i llibertats (art. 18 i 19); el dret a la llibertat de reunió i d'associació pacífiques encara es veu en ocasions constret (art. 20). I malgrat el reconeixement general a participar en el govern de la ciutat i a accedir a les funcions públiques (art. 21), hi ha gent que se sent exclosa injustificadament.*
- ❖ *Que el dret a la seguretat social i a obtenir la satisfacció dels drets econòmics, socials i culturals indispensables per a la dignitat i el lliure desenvolupament de la persona (art. 22 DUDH) es percep inequitatiu i malament consolidat.*
- ❖ *El dret de molts al treball (art. 23), el dret a la lliure elecció de l'ocupació, a condicions equitatives i satisfactòries de treball, i el dret a la protecció contra l'atur són els grans perjudicats per l'avarícia d'alguns.*
- ❖ *I sempre recordar que tota persona té deures envers la comunitat, ja que només en aquesta li és possible el lliure i ple desenvolupament de la seva personalitat (art. 29 DUDH).*

4. En altra ordre de coses, més relacionades amb la bona administració i la supervisió de la seva actuació hem de mantenir l'atenció a la Llei de la Carta Municipal de Barcelona (LCMB) a la vinculació especial de l'Ajuntament amb la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (CESDHC).

D'acord amb les autoexigències positives que l'Ajuntament va subscriure amb la CESDHC, i més recentment amb la *Carta de Ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona* (CCDDB), la nostra ciutat es presenta com a abanderada dels drets cívics. Aquests drets de tercera generació inclouen un plus de qualitat sobre els enunciats anteriorment, tot i que es refereixen a àmbits concurrents, i comprenen la facilitació de:

- ❖ *Els drets i deures d'ordre sociològic: dret a la ciutat, participació, igualtat i no-discriminació, llibertat cultural, lingüística i religiosa, associació, reunió i manifestació, informació.*
- ❖ *Els drets i deures comunitaris: vida privada i familiar, treball i lleure, salut, habitatge, llibertat i seguretat.*
- ❖ *Els drets i deures de la solidaritat: protecció als col·lectius més vulnerables, accessibilitat i integració.*
- ❖ *Drets i deures culturals: participació en la vida cultural, en el patrimoni cultural i arquitectònic, i en la formació.*
- ❖ *Drets i deures ambientals: urbanisme, dret a un medi ambient sa i tranquil·litat.*

Tot això, amb l'abast que han de donar les ordenances municipals i la ponderació que es dedueix dels principis generals del dret i del dret natural, és la missió de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, perquè tot això és en una o altra mesura responsabilitat del nostre ajuntament.

Com a colofó, la CCDDB afegeix el dret que tota persona té de demanar l'empara de la síndica de greuges per a la revisió de la seva causa.

5. A més a més d'aquests enunciats, en acotar el camp d'intervenció de la Sindicatura de Greuges, no podem oblidar altres enunciats constitucionals, i de drets continguts a EAC que de forma transversal són matèria objecte de supervisió per la síndica per a garantir l'acompliment de les normes concretes que fan bona l'Administració, com ara objectivitat, eficàcia, submissió al dret, procediment reglat, etc. Aquests principis instrumentals dels articles 103 a 106 CE tenen una especial rellevància en la realització dels drets relatius al règim jurídic de l'Administració local, que podem compendiar, pel que fa als drets i deures dels veïns i veïnes, de la manera següent:

- ❖ *Ser elector i elegible, d'acord amb el que disposa la legislació electoral.*
- ❖ *Participar en la gestió municipal, d'acord amb el que disposen les lleis i els reglaments propis del municipi i, si escau, quan els òrgans de govern i de l'Administració municipal demanin la col·laboració amb caràcter voluntari.*
- ❖ *Utilitzar, d'acord amb llur naturalesa, els serveis públics municipals i accedir als aprofitaments comunals d'acord amb les normes aplicables.*

- ❖ *Contribuir, mitjançant les prestacions econòmiques i personals establertes per llei, a l'exercici de les competències municipals.*
- ❖ *Ser informat, amb petició raonada, i dirigir sol·licitud prèvia a l'Administració municipal, en relació amb tots els expedients i la documentació municipal, d'acord amb el que estableixen l'article 105 de la Constitució, la legislació de règim local i els reglaments de la corporació.*
- ❖ *Sol·licitar la consulta popular en els termes establerts per la llei.*
- ❖ *Exigir la prestació i, si escau, l'establiment del servei públic corresponent, quan constitueixi competència municipal pròpia de caràcter obligatori.*

6. Com a compendi de drets i llibertats de redacció més propera i actual hem de fer una succinta referència al marc que ens dona l'Estatut d'Autonomia de Catalunya. Així, són drets d'especial consideració per a les decisions de la Síndica de Greuges de Barcelona els drets següents:

- ❖ *Dret de totes les persones a viure amb dignitat, seguretat i autonomia, lliures d'explotació, de maltractaments i de tota mena de discriminació, i al lliure desenvolupament de llur personalitat i capacitat personal (art. 15 EAC).*
- ❖ *Dret, d'acord amb els requisits establerts per la llei, a rebre prestacions socials i ajuts públics per atendre les càrregues familiars (art. 16 EAC).*
- ❖ *Drets dels menors a rebre l'atenció integral necessària per al desenvolupament de llur personalitat i llur benestar en el context familiar i social (art. 17 EAC).*
- ❖ *Drets de les persones grans a viure amb dignitat, lliures d'explotació i de maltractaments, sense que puguin ser discriminades a causa de l'edat (art. 18 EAC).*
- ❖ *Drets de les dones, tant pel que fa al dret al lliure desenvolupament de llur personalitat i capacitat personal, a viure amb dignitat, seguretat i autonomia, lliures d'explotació, maltractaments i de tota mena de discriminació, com pel que fa al dret a participar en condicions d'igualtat d'oportunitats amb els homes en tots els àmbits públics i privats (art. 19 EAC).*
- ❖ *Dret a una educació de qualitat i a accedir-hi en condicions d'igualtat. Dret també de totes les persones a la formació professional i a la formació permanent (art. 21 EAC).*
- ❖ *Drets de totes les persones a accedir en condicions d'igualtat a la cultura i al desenvolupament de llurs capacitats creatives individuals i col·lectives. (art. 22 EAC).*
- ❖ *Dret de totes les persones a accedir en condicions d'igualtat i gratuïtat als serveis sanitaris de responsabilitat pública (art. 23 EAC).*
- ❖ *Dret de totes les persones a accedir en condicions d'igualtat a les prestacions de la xarxa de serveis socials de responsabilitat pública, a ser informades sobre aquestes prestacions i a donar el consentiment per a qualsevol actuació que les afecti personalment. Dret de les persones amb necessitats especials a mantenir l'autonomia personal en les activitats de la vida diària. Dret de les persones o les famílies que es troben en situació de pobresa a accedir a una renda garantida de ciutadania que els asseguri els mínims d'una vida digna. I també*

dret de les organitzacions del tercer sector social a complir llurs funcions en els àmbits de la participació i la col·laboració socials (art. 24 EAC).

- ❖ *Drets de les persones excloses del mercat de treball perquè no han pogut accedir-hi o reinserir-s'hi i que no disposen de mitjans de subsistència a percebre prestacions i recursos no contributius de caràcter pal·liatiu. També en l'àmbit laboral, el dret a acomplir les tasques laborals i professionals en condicions de garantia per a la salut, la seguretat i la dignitat de les persones (art. 25 EAC).*
- ❖ *En l'àmbit de l'habitatge, dret de les persones que no disposen dels recursos suficients a accedir a un habitatge digne, per a la qual cosa els poders públics han d'establir per llei un sistema de mesures que garanteixi aquest dret (art. 26 EAC).*
- ❖ *Drets de totes les persones a viure en un medi equilibrat, sostenible i respectuós amb la salut. Totes les persones tenen dret a la protecció davant les diferents formes de contaminació (art. 27 EAC).*
- ❖ *Dret de totes les persones a dirigir peticions i a plantejar queixes a les administracions (art. 29 EAC).*
- ❖ *Drets d'accés als serveis públics i a una bona Administració de totes les persones i a accedir en condicions d'igualtat als serveis. I dret de totes les persones que els poders públics de Catalunya les tractin d'una manera imparcial i objectiva, i que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen (art. 30 EAC).*
- ❖ *Dret de totes les persones a no ser discriminades per raons lingüístiques, i a l'opció lingüística (art. 33 EAC).*

En totes aquestes fonts de dret cerquem a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la defensa dels que pateixen greuges presumptament causats per accions o omissions dels poders públics.

*

2. PROCEDIMENTS, MITJANS DE SUPERVISIÓ I ORGANITZACIÓ



15

2.1. MODUS D'INTERVENCIÓ

La Sindicatura de greuges de Barcelona desenvolupa la seva funció de defensoria mitjançant diverses modalitats d'intervenció adaptant-se a les circumstàncies que concorren i a la petició concreta de la persona que demana la intervenció. D'entrada aquesta defensoria ha d'atendre tot cas que se li presenti que estigui relacionat amb els Drets humans a la ciutat i això com s'ha detallat al capítol anterior abasta un ample ventall d'accions i omissions relacionables amb el govern de la ciutat entorn de la bona administració, els drets personals, les llibertats cíviques, prestacions econòmiques, serveis públics, valors superiors de l'ordenament jurídic i principis rectors de la política social i econòmica municipal que pertanyen a la cura de la Sindicatura com a supervisora de l'administració municipal.

L'acció defensora s'exerceix –segons procedeixi en cada cas– per una de les dos vies següents:

- a) L'assessorament i orientació individual, tècnic i jurídic, sobre l'abast dels drets i deures personals i de les responsabilitats públiques consegüents.
- b) La supervisió d'actes administratius i activitats municipals en casos de reclamació per mala pràctica administrativa o operativa dels serveis públics; a aquests efectes s'entén per administració municipal els òrgans executius de l'ajuntament, els ens de dret públic participats per l'ajuntament, les empreses mercantils, els instituts i les

fundacions amb participació municipal majoritària, en el cas d'activitats de consorcis i entitats territorials supramunicipals i qualsevol altre ens en què la participació municipal sigui inferior al 50% la representació municipal en l'organisme col·laborarà en la investigació del greuge denunciat. La supervisió s'ha de fer en termes d'eficiència, eficàcia, qualitat i subjecció a dret.

Però si la dimensió del problema plantejat presenta caràcters d'interès general aleshores la intervenció de la Sindicatura pot endegar-se per altres vies:

- c) La investigació d'ofici sobre fenòmens socials o activitats, accions o omissions de serveis públics en què existeixi interès general o alarma social. L'actuació d'ofici pot ser a iniciativa pròpia o també a instància de l'alcaldia.
- d) La intermediació preventiva en situació de previsible alteració de la pau social i el benestar de la ciutadania. Aquesta actuació es podria iniciar a petició de part vindicativa o d'Alcaldia.
- e) La promoció dels drets humans a la ciutat a través de la informació pública, l'assessorament general i la divulgació a entitats cíviques, la pedagogia del coneixement i compliment dels drets i deures públics i privats, i l'emissió de dictàmens en matèria de drets humans a la ciutat per pròpia iniciativa amb o sense prec de persones interessades.

2.2. 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 de la Sindicatura o en altre lloc si les circumstàncies o aconsellen), per telèfon o per escrit, que 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. Aquestes dades són degudament protegides.

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

En el tractament de les queixes es diferencien tres tipus d'intervenció per portar-les a terme: assessorament general o particular, resolució directa si ja està prou documentada, investigació amb petició d'informe i o còpia de l'expedient a l'òrgan qüestionat.

En els casos tipificats com a assessoraments la tasca es concreta a informar a la persona que acudeix a la Sindicatura sobre els seus drets front l'administració municipal o altres administracions i orientar-la vers les gestions que pot fer per al seu reconeixement. Cal tenir present que la Sindicatura actua en els casos en què la persona ja ha sol·licitat en una primera instància la solució del greuge a l'Ajuntament a través dels instruments establerts (petició, instància, recurs, queixes i reclamacions, etc.), i no ha obtingut resposta o considera que aquesta 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 resolt favorablement perquè des de l'inici ja es constata que l'acció municipal ha estat ajustada a dret.

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 el dictamen o decisió formal de la síndica respecte al problema plantejat ni es trameta una carta de resposta al ciutadà.

En alguns casos, el presumpte 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 freqüent la manca d'enteniment del contingut de la resposta de l'Administració, que no sempre és prou comprensible. Algunes queixes es poden resoldre directament amb la documentació oficial aportada per la persona interessada i que l'òrgan municipal corresponent havia facilitat a petició del ciutadà, i llavors ja es pot acreditar la correcta o incorrecta actuació municipal.

Altres vegades, la comprovació es realitza mitjançant consultes amb el servei afectat, telefònicament, per correu electrònic o de forma presencial, per poder valorar 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 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 resolutiu a modus de dictamen que s'anomena de "decisió", que es comunica a les persones interessades per escrit per tal d'informar-lo del seu dret i de les recomanacions emeses per la sindicatura per a una eventual solució al problema. Les resolucions queden incorporades a l'expedient i es publica una síntesi en l'informe anual de la Sindicatura.

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.

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 el considerem suficient 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, però com que aquest termini és poc realista la proposta de nova reglamentació està en elevar-lo fins a 1 mes.

No obstant això, cal posar de manifest que el termini s'incompleix habitualment, i que s'està dilatant la resposta entre dos i quatre mesos. En aquests casos, la funció de la síndica pot quedar obstaculitzada per l'actitud dilatòria i injustificada d'algun òrgan supervisat; no gensmenys aquest any 2017 s'ha constatat una superior diligència en el lliurament d'informes i documentació a la sindicatura per part dels òrgans municipals investigats. Tot i això res no obliga a resoldre un expedient de queixa en base a un informe municipal si es disposa d'altres fonts d'informació i prova i l'òrgan municipal no ofereix la deguda col·laboració.

Aquesta diligència de tota manera és exigible als òrgans municipals supervisats perquè han d'oferir la versió oficial dels fets i ratificar-se en ella o esmenar-la si és el cas, i la ciutadania té dret a conèixer com s'ha valorat i resolt el seu conflicte amb l'administració municipal. 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 es dilata excessivament en el temps, la intervenció de la síndica es dilueix i moltes vegades el pronunciament pot perdre la raó de ser. Per això, per 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, referides expressen que l'alcaldia canalitzarà les peticions de la síndica i donarà les instruccions adients 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, analitza el contingut, l'assessoria de la Sindicatura valora el suposat greuge exposat pel ciutadà, 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 elaborar 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 realitzen 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, la valoració del conjunt, 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. La decisió no serà objecte de recurs de cap tipus, 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. Per excepció, quan un assumpte està judicialitzat i només pendent del dictat de sentència, la síndica suspèn la seva intervenció paral·lela.

2.3. PROCEDIMENT GENERAL DE FUNCIONAMENT

La Sindicatura de Greuges de Barcelona per atendre les peticions dels ciutadans ajusta el seu funcionament al que és previst al reglament i vigent i subsidiàriament per analogia a l'article 29 de la CE i al Decret 21/2003 del dret de petició; en tot cas les peticions han de tenir resposta, però les decisions adoptades no generen drets ni són recurribles ja que són dirigides per la Sindicatura a l'Ajuntament perquè les valori i si escau els doni efectes procedents.

El procediment d'atenció a les reclamacions o demandes d'intervenció de la síndica o síndic es tramitarà a partir de sol·licitud per escrit o constància en acta de compareixença presentada segons estableix l'article anterior. La tramitació de la reclamació requereix constància d'interès legítim, particular o general, i segueix les següents fases:

- a) Admissió a tràmit, que pot anar condicionada a un requeriment de concreció o millora de la formulació presentada. Es procedeix a l'admissió a tràmit o a declinar la intervenció en un termini de 10 dies des de l'enregistrament d'entrada.
- b) Petició d'expedients o d'informes als òrgans municipals qüestionats, si és necessari.
- c) Prova dels fets invocats que no estiguin prou acreditats. Es consideren a aquests efectes tots els mitjans vàlids en dret: documentals, informes tècnics o pericials, declaracions testimonials, reconeixement visual d'espais, informacions complementàries de font oficial o científica.
- d) Valoració per l'assessoria tecnicojurídica de la Sindicatura dels fets invocats, de les proves i dels posicionaments de les parts interessades en termes de dret i d'equitat.
- e) Pronunciament per resolució expressa de la titular de la síndica sobre els resultats de la instrucció, amb declaració d'existència o no existència de greuge i amb possible emissió de recomanacions, d'avertiments, o de suggeriments a l'administració i als interessats per a una solució justa del problema analitzat.
- f) Petició per la síndica de pronunciament exprés de la regidoria competent de reconeixement o de rebuig de les recomanacions, advertiments i suggeriments efectuats.
- g) Comunicació als reclamants dels resultats i efectes del procediment.
- h) Publicació dels resultats a l'informe anual al Consell Municipal.

No s'admeten a tràmit les queixes següents:

- Les peticions anònimes.
- Les peticions en què adverteix mala fe, falta de fonament o inexistència de pretensió lògica. Tampoc quan una comunicació rebuda inclogui valoracions pejoratives gratuïtes, manca de respecte a persones o institucions, o injúries.
- Les peticions en la tramitació de les quals s'irrogui perjudici al legítim dret de tercera persona.
- Les que haurien de tramitar-se prèviament per expedients reglats, llevat de casos d'urgència o interès general.

En tot cas les persones interessades poden reproduir les peticions no admeses a tràmit per la Sindicatura en el sistema municipal d'incidències i atenció de reclamacions o exercir directament el dret de petició davant l'òrgan municipal competent seguint la tramitació del Decret 21/2003.

Tot i haver de rebutjar la Sindicatura les queixes referides, si aquestes aporten alguna informació versemblant i de transcendència per a la seguretat de les persones o els bens pot entomar-les d'ofici, fent abstracció de la persona originàriament promotora.

També rebutja la Sindicatura aquelles que no es relacionin amb drets de la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat o les competències de l'Ajuntament de Barcelona. Si les peticions es relacionen amb l'àmbit de la competència exclusiva del Síndic de Greuges de Catalunya o del Defensor del Poble d'Espanya, són trameses a aquestes institucions si procedeix i així ho demana la persona reclamant.

La inadmissió total o parcial d'una queixa es notifica a la persona interessada mitjançant escrit motivat i, quan sigui possible, s'informarà de les vies que es considerin més oportunes per a l'exercici de la seva defensa.

Val a dir que els casos de no admissió són molt pocs segons es pot comprovar a la taula annexa de classificació de les queixes.

2.4. CONTINGUT DE LES RESOLUCIONS DE LA SINDICATURA SOBRE RECLAMACIONS DE PERSONES PRESUMPTAMENT AGREUJADES

20

Les resolucions de la sindicatura sobre els greuges denunciats es poden considerar dictàmens valoratius de l'ajustament dels actes administratius expressos o tàcits a la normativa aplicable i a la praxi de bona administració. No tenen valor executiu i per tant no modifiquen els actes qüestionats però poden servir per impulsar la revisió d'ofici dels actes si així és recomanat per la Sindicatura.

Aquestes decisions de la síndica es componen d'una part declarativa i, si escau, d'una part propugnadora. La part declarativa de la resolució recollirà, com a mínim, els posicionaments dels peticionaris i de l'administració, la valoració de les circumstàncies concurrents en termes de dret i d'equitat i el pronunciament sobre si l'actuació de l'administració municipal es considera que ha estat ajustada a dret i a equitat, i en la part propugnadora la recomanació, suggeriment o advertiment conseqüent.

En moltes ocasions es pot efectuar una recomanació general o específica quan s'ha trobat que és convenient esmenar una manera administrativa de procedir en el sentit que s'indica per evitar nous greuges o per augmentar l'eficàcia o la qualitat dels serveis.

Si es constata un perjudici material o moral a un ciutadà que mereix una reparació aleshores s'emet un advertiment al servei municipal competent com a recordatori de deures legals o com a crida d'atenció.

També en ocasions les decisions de la síndica poden incloure un suggeriment en la resolució com a proposta de millora o de solució alternativa que es trasllada al responsable del servei perquè valori la seva viabilitat.

Quan la reclamació de la part interessada es estimada totalment o parcialment, la síndica així ho comunica a l'autoritat municipal competent en la matèria perquè es pronunciï

sobre la possibilitat d'atendre la petició de la persona agreujada mitjançant l'impuls dels procediments de revisió procedents fins i tot els necessaris per a l'adopció d'una norma de caràcter general.

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.

Però la funció de la síndica de greuges no acaba aquí, sinó que ha de donar compte al Consell Municipal Plenari dels resultats de les seves actuacions una vegada a l'any. Aquest acte de donar compte no és només el relatori resultant de les indagacions efectuades per 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. És per això que el present informe inclou les propostes de millora o recomanacions generals de la síndica al final de cada capítol del Títol II.

2.5. ORGANITZACIÓ DE L'OFICINA DE LA SINDICATURA

La Sindicatura és un òrgan municipal unipersonal i no executiu de naturalesa assimilada a l'administració consultiva. Per acomplir amb les seves funcions, té adscrit personal tècnic funcional amb dependència orgànica i funcional de la síndica. Aquest personal no pot rebre instruccions, directrius o qualsevol altra classe d'indicació d'altres òrgans municipals.

La dotació de recursos humans de l'oficina de la sindicatura de greuges es compon amb un director adjunt, el gabinet de la síndica i l'assessoria tecnicojurídica. L'assessoria tecnicojurídica és constituïda per un equip de set professionals, funcionaris de carrera especialistes en diverses disciplines, que atén presencialment i telemàticament les consultes sobre drets i obligacions, assessora en les diverses matèries de la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, instrueix expedients de queixa i du a terme la recerca en les actuacions d'ofici disposades per la síndica. Tot el personal és de lliure designació per la síndica entre els que es presentin a convocatòria pública específica.

Aquest personal, a més d'assessorar a la síndica en les diverses especialitats, té el mandat d'atendre i escoltar personalment a qui acudeix a plantejar els seus sentiments de greuge, informant, assessorant i derivant a l'òrgan competent o proposant l'inici d'un expedient de queixa per supervisar i avaluar l'actuació o omissió municipal qüestionada si hi ha indicis de mala praxi.

*

3. MEMÒRIA D'ACTIVITATS GENERALS DE LA SÍNDICA



3.1. PRESENTACIÓ DE L'INFORME ANUAL 2016

23

El dia 24 de febrer de 2017, la síndica de greuges Ma. Assumpció Vilà i Planas va presentar davant el Plenari del Consell Municipal l'Informe anual.

En aquest informe es recullen el contingut i el balanç de les queixes rebudes durant l'any 2016 i les recomanacions que formula a l'Ajuntament.

La síndica va començar la seva intervenció fent un esmen especial al tema dels refugiats i com la ciutadania va mostrar, en la manifestació celebrada el 18 de febrer de 2017, que Catalunya és una terra d'acollida, que valora el diàleg, la convivència, i la pau, i reconeix la defensa dels drets humans.

Seguidament, va exposar els apartats de l'informe més significatius i les diverses recomanacions fetes a l'Ajuntament. Els temes que va posar de relleu van ser sobre l'adopció de mesures destinades a polítiques socials d'habitatge, la contaminació atmosfèrica i la necessitat de posar en marxa polítiques i recursos per disminuir l'emissió de gasos nocius i contribuir a la millora de la qualitat de l'aire, l'urbanisme, la mobilitat urbana, entre d'altres.

La síndica va voler informar i advertir a l'Ajuntament sobre l'endarreriment en el lliurament d'informes municipals, necessaris per poder resoldre els expedients de queixa, produint una demora en la resolució i en la resposta al ciutadà. Va recordar que aquest fet entorpeix l'eficàcia de la institució i va demanar que s'agilitzés el circuit per tal de reduir el temps de resposta.

Per acabar, la síndica va agrair la tasca de tot l'equip de la Sindicatura i el seu compromís en la defensa dels drets de la ciutadania de Barcelona.

3.2. DIFUSIÓ I PRESENCIA PÚBLICA

1) Difusió de la institució

Durant l'any 2017 la síndica va continuar la difusió de la institució amb la presència als mitjans de comunicació i amb la participació en diferents conferències, taules rodones i col·loquis sobre temes d'actualitat.

Va fer xerrades per presentar i donar a conèixer la Sindicatura a diferents entitats de la ciutat:

AAVV Tres Torres Biblioteca Clarà, Institut públic Alexandre Galí, Institut públic Salvador Seguí, Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya.

La síndica també va estar present en diferents jornades i actes que es van celebrar a la ciutat durant el 2017 com són:

Presentació de la Campanya "Obre el Ulls" de Creu Roja, Jornada "*Les dones en la seguretat i en les emergències*" Espai Francesca Bonnemaison, conferència "La crisi dels refugiats com a símptoma de les malalties profundes de la Unió", Palau Macaya, taula rodona "Dona sports i mitjans de comunicació", Espai Francesca Bonnemaison, Conferència "La Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de l'Infant, avui" ICAB, Presentació "Cooperativa DiomCoop Pati Llimona, Simposi Reptes dels Drets Humans a Europa, Parlament de Catalunya, 3a. Conferència sobre el Voluntariat de BCN 92, Recinte Hospital de Sant Pau, Acte Commemoració 30è Aniversari Associació Familiars de Malalts d'Alzheimer de BCN, Jornada contra el Bullying, Associació Fu i Fundació Futbol Club Barcelona, Jornada Escoles Bressol, Conferència "Con son d'accessibles les nostres ciutats" espai FFGG, Dia de les Famílies ASEM Catalunya, edifici Fabra i Coats, Jornada de "Treball assalariat, cost de la vida i renda garantida a BCN" Pati Llimona, Premis PIMEC 2017, Palau Sant Jordi, Dia Mundial Persones Refugiades, Saló de Cent, Acte interreligió en record víctimes dels atemptats, Museu Marítim, Jornada "Aprofundim en la implementació de la Renda Garantida de Ciutadania" Auditori Casa del Mar, Jornada, Dormir al carrer: "Drets i ètica en la intervenció social" Born, Conferència "Hacia una economía más sostenible e inclusiva" Palau Macaya, Jornada "Feminització de la pobresa" Espai Francesca, Inauguració Centre BCN – Prep-Point (Hispano Sida), Conferència "Los retos de futuro de la Administración Pública" Club Roma/Palau Macaya, Posa't la gorra, Associació Afanoc Parc de la Ciutadella, Jornada de Serveis Funeraris Municipals, Auditori BSM, Jornada "Prostitució i ordenances municipals" Biblioteca Joan Fuster, Grup IMI (Mediació) "La Ciutat i els seus conflictes", Jornada "Democràcia Municipal, participació, ètica i bon govern local", Fira de Lleida, Presentació del Projecte de xarxa de l'Ombusman de CAT- Fundació Agbar, presentació de la Comissió de Drets de les persones amb discapacitat, ICAB, jornada Drets i accessibilitat, COCEMFE i Consell Abogacia Catalana, Ateneu de Barcelona, Jornada "Bones pràctiques de cooperació entre entitats socials i empreses del sector turístic", Auditori Barcelona Activa, conferència Internacional de Turisme Sostenible, Campus UPF i la Marató de TV3.

2) Visites i entrevistes amb entitats de la ciutat

Durant l'any 2017, la Síndica de Greuges de Barcelona va fer visites a diferents entitats de Barcelona. Aquestes visites permeten tenir un coneixement directe dels serveis que han estat causa de queixa i també conèixer i recollir parers d'entitats i associacions de la ciutat.

També els membres del seu equip es desplacen habitualment a diferents llocs de la ciutat per comprovar la realitat de les situacions referides a les queixes presentades per la ciutadania i poder tenir un coneixement més exacte a l'hora de dictar resolucions.

Les entitats que s'han visitat o amb les que s'ha mantingut una entrevista són: Centre Social de Sans, Fundació Arrels, AAVV Ronda de Dalt, Federació Catalana de Voluntariat Social, Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, Creu Roja, Caritas, ONCE, Associació Helia, Federació Catalana d'Entitats contra el Càncer, Fundació Badalona contra el Càncer, SOS Racisme, AAVV Galvany, AAVV Turo Park AAVV Illa Robadors, AAVV Villa Olímpica, Col·lectiu veïnal Illa Verda Germanetes, Comissió de veïns del poble Nou, veïns del carrer Leiva, ACRA (Associació Catalana de Recursos assistencials) Amputats Sant Jordi, ASEM Catalunya, Fundació Pere Tarrés, Consell de la Joventut, FAVVB, Fundació Agrupació, Associació Calderina, Fundació Lliga Catalana d'Ajuda Oncològica (Barcelona i Girona), Plataforma contra la Violència de Gènere, Fundació Trini Jove, ASSEM Catalunya, Institut Català d'Oncologia, Fundació Oncològica Infantil Enriqueta Villavechia, UGT, CCOO, Fundació Roure, Associació Afatrac, Associació Benestar i Desenvolupament (ABD), Associació AGATA, FATEC, Gremis de Barcelona, AGBAR, AMPA de l'Escola Ausias March, Plataforma tancament de la presó Model, Espai Gos, Associació Comerciants Sant Pere més Baix, Plataforma Salvem les Drassanes, Federació d'Associacions Gitanes de Catalunya, Marea Blanca-Marea Pensionista, Bicicleta Club de Catalunya, Cooperativa Suara, Grup de Jubilats MACOSA/ ALSTOM, Escola Pere Vila, Col·legi de l'advocacia de Barcelona, Consell de la Joventut de Barcelona, Centre Salut Mental Sant Pere Claver, Menjador Social c /Navas, Barcelona Activa, Residència Montnegre i el Servei de Teleassistència de l'Ajuntament.

La síndica també va assistir al dia internacional contra l'homofòbia, al Parlament de Catalunya, al memorial de la SIDA al Parc de Montjuïc, al dia internacional contra la violència masclista a l'Ajuntament de Barcelona i al dia internacional del càncer de mama. També va participar en el recompte de persones sense sostre organitzat per Arrels fundació i l'Ajuntament de Barcelona.

Pel que fa als contactes amb l'Ajuntament de Barcelona, la síndica va mantenir entrevistes amb l'alcaldeessa Ada Colau, amb els caps dels diferents grups polítics municipals, els regidors de diferents districtes de la ciutat i de les diferents àrees, així com amb els gerents i els altres directius relacionats amb la tasca que es desenvolupa des de la Sindicatura.

La síndica va assistir als plenaris del Consell Municipal: 27 de gener, 24 de febrer, 31 de març, 28 d'abril, 26 de maig, 21 de juliol, 26 d'octubre, 2 de novembre, 24 de novembre i 22 de desembre i als plenaris del Consell de Ciutat: 20 de novembre i 13 de desembre i al Plenari del Consell Municipal de Turisme i Ciutat, el 28 de març, 4 d'octubre i 31 d'octubre

També va assistir al Fòrum Social Pere Tarrés els dies 26 de maig, 27 d'octubre i 1 de desembre.

3) Trobades als barris de Barcelona

El projecte de visites als barris de Barcelona fetes per la síndica de greuges i el seu equip va ser iniciat l'any 2013 i té la finalitat d'aprofundir en el coneixement dels barris de Barcelona i de formular propostes per disminuir els conflictes i incidir en l'estabilitat, la convivència, la cohesió social i la millora de la qualitat del sistema urbà.

Algunes de les queixes més recurrents que han arribat a la Sindicatura en aquests darrers anys tenen a veure amb qüestions relacionades amb l'espai públic que afecten directament la convivència veïnal.

Amb aquest projecte es pretén conèixer in situ quins són els obstacles que interfereixen en la convivència i la cohesió social en cada un dels barris de Barcelona i analitzar els compromisos de l'Ajuntament en relació amb la millora d'aquest espai públic.

En cadascun dels barris que es visiten s'estableix prèviament una reunió amb diferents entitats i associacions de veïns i veïnes on es recullen els problemes del barri i s'analitzen les àrees que es volen abordar. A partir d'aquí s'acorda la data de la visita i les persones que han d'acompanyar la síndica, entre les quals hi ha d'haver persones significatives que coneguin la realitat del barri.

Tenint en compte els aspectes observats i els comentaris realitzats per les entitats i la corresponent associació de veïns i veïnes, la síndica fa arribar a la regidoria del districte un informe amb diferents suggeriments i aspectes que es consideren que cal millorar.

Al vespre, la síndica organitza una xerrada col·loqui oberta a tots els veïns i veïnes del barri per explicar quines són les funcions de la Sindicatura de Greuges, en quins assumptes pot intervenir, i de quina manera es pot presentar una queixa quan un ciutadà o ciutadana se sent perjudicat per part de l'Ajuntament.

Els barris que s'han visitat durant l'any 2016 van ser: Les Tres Torres, Turó Park, Sant Gervasi i Galvany, La Rambla, Arc del Teatre i rodalies, Can Batlló i veïnat de la Cadena al districte de Sants, Santa Caterina a Ciutat Vella, i el Guinardó.

4) Relacions externes

Defensor del Poble

El dia 15 de juny la síndica i el seu adjunt, Marino Villa, van mantenir una reunió amb la institució del Defensor del Poble, per tractar temes d'interès comú i que s'estan treballant des d'ambdues institucions. El motiu d'aquesta trobada va ser treballar amb la defensora alguns temes de competència estatal sobre els quals la síndica ha emès diverses recomanacions.

Els temes que es van tractar amb el Defensor del Poble van ser sobre diferents problemàtiques que afecten a Barcelona, com la venda ambulat no autoritzada, la situació dels menors estrangers no acompanyats que malviuen a la ciutat i l'atenció a la Llei de la dependència.

Altres temes que es van tractar van ser l'habitatge de protecció oficial, la proposta per a reformar la Llei d'Arrendaments Urbà (LAU), l'IVA als serveis funeraris i la coordinació en la tramitació de les queixes entre ambdues institucions.

La síndica de Barcelona i la institució del Defensor del Pueblo mantenen una relació fluïda i cordial que s'ha concretat en diferents col·laboracions els darrers anys. La més

important va ser la demanda feta per Soledad Becerril, a petició de Ma Assumpció Vilà, per revisar l'impost de la plusvàlua en els casos en què no s'havia produït un guany econòmic. Les dues defensores mantenen reunions de coordinació des de l'any 2012.

Síndic de Greuges de Catalunya

El dia 29 de novembre la síndica va participar juntament amb altres síndics locals i universitaris, i defensors dels consumidors, en la jornada de creació de la Xarxa de l'Ombudsman organitzada pel Síndic de Greuges de Catalunya

Aquest projecte es va presentar en un acte que va tenir lloc a la seu de Cornellà de la Fundació Agbar i en el qual van participar representants de cada àmbit.

La Xarxa, impulsada pel Síndic de Greuges de Catalunya, té la finalitat d'establir espais comuns i ponts de col·laboració entre les institucions de l'Ombudsman i coordinar la tasca dels defensors dels diversos sectors; Sindicatures locals, defensors i defensors universitaris i d'empreses que presten serveis d'interès general.

La jornada va ser inaugurada pel síndic de Catalunya, Rafael Ribó, i l'assessor del client (*customer counsel*) d'AGBAR, Sergi Sanchis. També hi van participar, el síndic de Cornellà i president del ForumSD Joan Barrera, i el síndic de la Universitat de Barcelona, Lluís Caballol.

La primera part de la jornada va constar d'una taula de treball amb la intervenció de diferents defensors en que es van exposar les funcions de la defensoria pública i privada a Catalunya i els objectius concrets de la Xarxa. La síndica de Barcelona va intervenir en una segona taula, en que es van posar en comú els reptes i les dificultats que es troben els Ombudsman per fer efectiu el treball en xarxa. Cadascuna de les taules va finalitzar amb un debat entre els assistents a la jornada.

27

Síndics de Greuges municipals

El dia 28 de març de 2017 es va celebrar a Santa Coloma de Gramenet la XIX Assemblea del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya (FòrumSD). En la reunió es va nomenar a Joan Barrera, Síndic de Cornellà, com a nou president del FòrumSD i la junta directiva formada per: Lluís Martínez (vicepresident – Mollet del Vallès), Pere Pagès (secretari - Reus), Fernando Oteros (tresorer – Santa Coloma de Gramenet), i els vocals: Mercè Balasch (Argentona), Milagros Calleja (Rubí), Eduardo Martínez-Vara (Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura), Rosa M. Sánchez (Igualada) i Dolors Vallejo (Sant Boi de Llobregat).

També es va presentar l'Informe de gestió i estat de comptes de l'any 2016, la proposta del pla de treball i de pressupost per al 2017.

El dia 29 de maig i 22 de novembre la síndica va assistir als Tallers de formació organitzats pel FòrumSD. També va assistir, el 26 de setembre, a la Trobada "Ciutats Defensores dels Drets Humans", a Santa Coloma de Gramenet.

Jornada "Democràcia municipal, participació, ètica i bon govern local" organitzada per la Federació de Municipis (FMC) i els síndics locals, a Muncipàlia

La Federació de Municipis de Catalunya, juntament amb el Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, van organitzar el dia 25 d'octubre a Lleida, dins del marc de la Fira Municipal, una jornada per analitzar com els reptes de la democràcia local representativa tenen a veure amb la millora dels sistemes de participació política i amb una governança atenta a la ciutadania.

Els temes tractats a la jornada van ser; les vigents Lleis de transparència, l'assumpció de codis de conducta i compromisos d'integritat, la participació, entesa com a una nova competència municipal, i la seva estandardització legal per assegurar el principi d'igualtat en els termes establerts al Protocol sobre Participació Ciutadana de la Carta Europea d'Autonomia Local (CEAL).

La jornada, adreçada a electes locals, síndiques i síndics locals, secretaris i interventors, directius, juristes i tècnics locals i, en general, personal vinculat als governs locals, va estar inaugurada per Àngel Ros, alcalde de Lleida; Xavier Amor, president de l'FMC i alcalde de Pineda de Mar; i Joan Barrera, president del FòrumSD.

M. Assumpció Vilà va moderar la taula rodona *Ètica i bon govern a l'administració local; instruments per a la qualitat democràtica*, que va comptar amb la intervenció de Fernando Pindado, comissionat de participació de l'Ajuntament de Barcelona, Juan Ignacio Soto Valle, secretari general de l'FMC, i Joan Barrera, president del FòrumSD que van analitzar l'ètica i els codis de conducta a l'administració local.

Primera trobada de síndics i síndiques locals de les Balears a Palma

El dia 8 de novembre la síndica de greuges, Ma Assumpció Vilà, va participar a la primera trobada de síndics i síndiques locals de les Balears coincidint amb el 10è aniversari de la creació d'aquesta institució a la ciutat de Palma de Mallorca.

En la trobada hi van participar representants de diversos municipis de les illes, entitats relacionades amb els drets de diversos col·lectius i sindicatures de la comunitat catalana, amb gran experiència en la matèria.

En la jornada, organitzada per la Defensoria de la Ciutadania de Palma, es van compartir coneixements i experiències relacionades amb la defensa dels Drets de la Ciutadania i col·lectius específics en el context balear. A més es van aportar arguments a aquells municipis sensibles a la creació de noves defensories.

Es va coincidir en la importància de fomentar el treball en xarxa i la coordinació entre sindicatures i també en que cal millorar els canals i les estratègies de comunicació i difusió d'aquestes institucions com a garants dels drets de la ciutadania.

M. Assumpció Vilà va fer una intervenció centrada en la Sindicatura de Barcelona, on va exposar quina era la seva missió i funcions en la defensa dels drets de la ciutadania barcelonina i les problemàtiques que s'atenen des d'aquesta institució.

3.3. UNA SINDICATURA AMB PERSPECTIVA DE GÈNERE

En el discurs de premsa de possessió, el 5 de setembre de 2016, la síndica va anunciar la intenció d'incorporar a les actuacions de la Sindicatura la visió de gènere, segons les normatives de la Llei d'Igualtat 2016 del Parlament de Catalunya i el Pla per la Justícia

de Gènere 2016-2020 de l'Ajuntament de Barcelona, perquè fossin equitatives en relació a la situació específica de cada persona o col·lectiu.

Durant l'any 2017 la síndica va impulsar un curs intern per a tot el personal de la Sindicatura, per dotar la institució d'una perspectiva de gènere. Amb aquest curs, es va voler visibilitzar i considerar les diferències entre homes i dones en un àmbit o activitat determinada, així com l'impacte de la pròpia concepció binària i exclouent dels gèneres, amb l'objectiu de reflexionar-hi per trobar vies que permetin resoldre les desigualtats que aquestes diferències provoquen.

En concret, es va estudiar com afecten les males praxis administratives en la vida de les dones, per tal que la Sindicatura vetlli perquè des de l'Ajuntament no només sigui prioritària l'eradicació de la violència masclista sinó que es facin polítiques de sensibilització i es posin els recursos suficients per portar-les a terme. I també de com defensar els drets i les llibertats de les dones davant de qualsevol agressió.

El curs es va iniciar el mes d'abril i es va perllongar fins a finals de juny. En les diferents sessions es van tractar temes com la transversalitat de gènere, aplicacions de la perspectiva de gènere en el dret, la perspectiva de gènere en l'àmbit laboral, la violència masclista, urbanisme i gènere, comunicació i llenguatge no sexista, entre d'altres. En la darrera sessió es va elaborar un document amb diverses recomanacions a aplicar.

3.4. ENCONTRE AMB EL CONSELL DE LA JOVENTUT DE BARCELONA

Al llarg dels darrers anys són molts els col·lectius que s'han adreçat a la Síndica de Greuges de Barcelona per exposar les seves inquietuds com a grup de persones que mantenen una doble militància: com a ciutadans i ciutadanes de Barcelona i com a membres d'un grup que per les seves pròpies característiques els ha fet unir-se per reivindicar i defensar uns drets que senten vulnerats. En aquest sentit, la Sindicatura de Greuges ha escoltat associacions de malalts, de pares i mares, de veïns, de jubilats, ... i enguany s'han iniciat contactes amb una entitat que representa una part important de la joventut de la ciutat. El Consell de la Joventut de Barcelona, és una plataforma que acull a unes 73 associacions i federacions juvenils que actualment engloben més de 450 entitats de base. El Consell disposa de tres àrees de treball que constitueixen l'eina de participació de les entitats i els seus membres. L'àrea de Participació inclou un seguit de programes des dels que s'estructuren els àmbits d'intervenció de la plataforma juvenil:

- Programa de Cohesió social i Drets de ciutadania: treballa pel la igualtat de condicions de la joventut de la ciutat a partir del respecte a la diferència de qualsevol aspecte objecte de discriminació.
- Programa d'Educació: engloba dos grans eixos: l'educació formal, en coordinació amb les organitzacions estudiantils i la no formal, treballada amb associacions educatives.
- Programa d'Emancipació, entesa com un procés dinàmic a través del qual s'esdevé una persona autònoma en els aspectes bàsics per exercir els drets de ciutadania.
- Programa de Participació: instrument que permet al i la jove incidir en la definició del seu entorn i aposta per l'associacionisme com la millor eina que té per fer-ho.

- Programa de Pau i Cooperació: concebut a partir de tres escenaris: les relacions internacionals, la cooperació i la sensibilització en matèria de solidaritat internacional.
- Programa de Salut: basat en mesures que garanteixin un nivell òptim de salut de la joventut de Barcelona, especialment en la salut sexual, l'emocional i la reducció de riscos en el consum de substàncies additives, prevenció del VIH.
- Programa de Sostenibilitat: elaboració del propi pla d'acció ambiental que pugui esdevenir un recurs per a la resta del moviment associatiu juvenil, treballar per l'estalvi energètic, les energies renovables i el foment de l'augment i millora del transport públic, facilitant-ne l'accés a la gent jove.

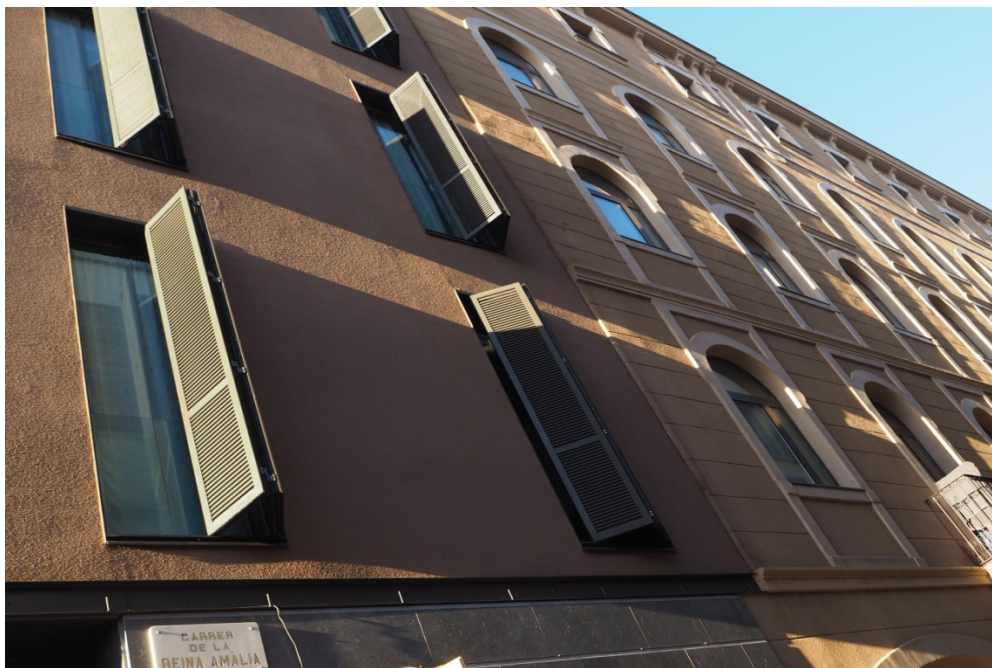
De les converses mantingudes amb representants del Consell de Joventut de Barcelona, s'ha pogut copsar quines són les qüestions que en aquests moments preocupen més a aquest organisme com, per exemple, les dificultats que té la joventut de la ciutat per emancipar-se, aspecte condicionat sobretot per la poca oferta d'habitatge per a joves i per la gran precarietat del mercat laboral. La manca d'equipaments destinats a la realització d'activitats per a joves és una altra qüestió a tenir en compte. Recorden que el darrer Pla d'equipaments juvenils (2008-2015) va finalitzar sense que se li hagi donat continuïtat, tot i no haver-se assolit la totalitat dels objectius previstos. La manca d'un observatori de la joventut de la ciutat de Barcelona impedeix disposar d'un coneixement actualitzat sobre la realitat social del jovent barceloní. Aquest ens podria contribuir a orientar i posar al dia l'Administració local en les polítiques orientades a la joventut. Amb tot, l'Ajuntament ha fet pública l'enquesta de joves Barcelona 2015, elaborada a partir de 1.435 entrevistes a joves de la ciutat d'edats compreses entre els 15 i 34 anys d'edat. Aquesta eina, juntament amb la participació de diferents departaments de l'Ajuntament, dels tècnics i tècniques de joventut dels districtes, el Node Jove, agents socials i entitats implicades en les polítiques d'adolescència i joventut, entre les que s'hi troba el Consell de Joventut de Barcelona ha permès l'elaboració del Pla d'Adolescència i Joventut 2017-2021. Aquest pla, presentat el mes de juny de l'any 2017, inclou 182 mesures estructurades en 4 grans eixos estratègics: Promoció de l'emancipació juvenil, Protagonisme en la transformació social, Concepció integral del benestar i Territori accessible i sostenible. Algunes de les reivindicacions que el Consell de Joventut va traslladar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona estan incloses en el Pla d'Adolescència i Joventut. Des d'aquesta institució es continuaran les reunions de coordinació amb el Consell per tal de fer un seguiment del compliment del Pla i establir col·laboracions concretes amb aquesta organització de joves.

*

TÍTOL II. INTERVENCIIONS DE LA SINDICATURA: GREUGES I RECOMANACIONS

Capítol	Matèria	Pàgina
1	HABITATGE	33
2	URBANISME	40
3	MEDI AMBIENT	45
4	TRANSPORT PÚBLIC I CIRCULACIÓ DE VEHICLES	55
5	SEGURETAT CIUTADANA I LLIBERTAT CÍVICA	68
6	ÚS I MANTENIMENT DE L'ESPAI PÚBLIC	75
7	ACCESSIBILITAT	82
8	ATENCIÓ, COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ	89
9	PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS	97
10	ACTIVITATS ECONÒMIQUES	105
11	LA FUNCIO PÚBLICA I EL TREBALL A L'ADMINISTRACIÓ ..	113
12	HISENDA MUNICIPAL	123
13	SERVEIS SOCIALS	129
14	CIUTADANIA, VEÏNATGE I IMMIGRACIÓ	142
15	SALUT	145
16	EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORT	150

Capítol 1. HABITATGE



33

En les matèries d'aquest capítol s'han rebut en l'any 2017 un total de 161 queixes.

El tipus de queixes ha estat principalment la dificultat per accedir a un habitatge a causa de l'increment dels preus de lloguer privat i per la manca de resposta de l'oferta pública d'habitatges especialment per aquelles persones amb ingressos molt baixos que no tenen accés al mercat privat; també hi ha hagut diverses queixes per assetjament immobiliari, per via de venda d'edificis sencers denegant als llogaters l'opció de compra i la pròrroga del contracte, i també són destacables els problemes del veïnat amb ocupants irregulars incívics. Per contra s'ha de destacar l'eficàcia dels programes antidesnonament i l'atenció habitacional als desnonats.

1.1. EL MARC DEL DRET DE LA CIUTADANIA

El dret a l'habitatge, malgrat ser un dret social i constitucional no és un dret garantit jurídicament i individualment a tothom. Perquè ho fos caldria que els poders públics poguessin ser titulars d'una bossa patrimonial equivalent a la necessitat expressada i ponderada objectivament, i així pogués assignar el recurs adient a cada persona necessitada com si es tractés de prestacions sanitàries o places escolars. La CE es pronuncia per un dret relativitzat a la disponibilitat de recursos i a la prelación de necessitats, quedant encotillat el dret així en el que podríem dir igualtat d'oportunitats i a l'assignació equitativa dels recursos públics (art. 31).

L'article 47 de la Constitució espanyola determina que tots els espanyols tenen dret a un habitatge digne i adequat. El mateix article determina la fórmula per assolir el dret: que els poders públics han de promoure les condicions necessàries i han d'establir les normes pertinents per tal de fer efectiu aquest dret. La Generalitat de Catalunya en l'ús de les competències exclusives que exerceix en matèria d'habitatge va promulgar l'any 2007 la Llei del dret a l'habitatge, les finalitats més destacables de la qual són:

- a) Fer efectiu el dret a un habitatge digne i adequat
- b) Assegurar la coherència de les actuacions públiques i privades de promoció i rehabilitació d'habitatges
- c) Impulsar la conservació, la rehabilitació, la reforma i la renovació del parc d'habitatges.
- d) Protegir els drets dels consumidors i usuaris d'habitatges
- e) L'erradicació de qualsevol discriminació en l'exercici del dret a l'habitatge,
- f) Assolir una oferta significativa d'habitatges destinats a polítiques socials, centrada especialment en les diferents modalitats d'habitatges amb protecció oficial,
- g) Delimitar el contingut de la funció social de la propietat dels habitatges i identificar i corregir les situacions d'incompliment d'aquesta funció social.

En el moment de promulgar-se aquesta Llei, Barcelona es trobà amb un dèficit crònic que feia gairebé impossible sense aportació extraordinària de Generalitat arribar al seu objectiu de solidaritat urbana que s'estableix la llei per a fer efectiu el dret a l'habitatge a tot el territori en el termini de vint anys, de disposar d'un parc mínim d'habitatges destinats a polítiques socials del 15 % respecte del total d'habitatges principals existents.

34

Aquesta dificultat es va agreujar amb l'arribada de la crisi immobiliària, i també amb noves mesures polítiques com la Llei 9/2011, de promoció de l'activitat econòmica que significà una important retallada de la llei del dret a l'habitatge i una molt transcendent modificació de la Llei 13/2002, de turisme de Catalunya, incorporant noves figures turístiques i consolidant i facilitant l'inici de l'activitat turística en els habitatges d'ús turístic que ja havia estat avalada per la llei 18/2007.

En aquesta línia, posteriorment i atenent a la pressió social per la crisi habitacional, el legislador autonòmic va aprovar la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica suspesa pel Tribunal Constitucional en els seus articles més destacables arran de la presentació d'un recurs d'inconstitucionalitat contra aquesta per part del Govern de l'Estat. Posteriorment es va aprovar la Llei 4/2016, del 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge s'estableix noves mesures per pal·liar col·lateralment les que es trobaven suspeses. En l'octubre de 2017 el Tribunal Constitucional arran d'un nou recurs d'inconstitucionalitat ha deixat en suspens part dels nous instruments d'actuació de les administracions públiques catalanes.

Pel que fa l'aspecte competencial, cal recordar que –si bé Barcelona aspira a través de la LCMB a disposar d'un model habitacional propi– la competència en matèria d'habitatge és de responsabilitat exclusiva de la Generalitat de Catalunya segon estableix l'Estatut d'Autonomia. Per poder conjuminar ambdós plantejaments es va crear el Consorci de l'Habitatge de Barcelona l'any 1998 al qual correspon la planificació, la programació i la gestió de l'habitatge públic, tant en règim de propietat com de lloguer, en el terme

municipal de Barcelona. En els òrgans de govern del Consorci, la Generalitat de Catalunya gaudeix de les tres cinquenes parts de representants o vots i l'Ajuntament de Barcelona de les dues cinquenes parts restants. Malgrat això segons informa l'Ajuntament a la Sindicatura l'esforç econòmic d'aquest és molt superior al de la Generalitat a Barcelona i molt més gran del que li pertoca per llei.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, signada per l'Ajuntament de Barcelona, estableix que la família gaudeix de la protecció de les autoritats municipals i de facilitats, en particular en l'àmbit d'habitatge (art. X2). A més, l'article 8 de la Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, estableix el llindar màxim de despeses destinades a l'habitatge habitual i a subministraments bàsics que el Govern ha de garantir.

En els informes anuals dels últims anys es feia un repàs extensiu a la situació de l'habitatge a la ciutat, dels problemes més significatius que impedeixen el ple exercici del dret a l'habitatge digne de les persones residents i de les mesures recomanades a llarg dels anys per aquesta Sindicatura que continuen plenament vigents.

L'aprovació del Pla del dret a l'habitatge 2016-2025 en data 27 de gener de 2017 (redactat sobre 4 eixos estratègics: prevenir i atendre l'emergència habitacional i l'exclusió residencial; garantir el bon ús de l'habitatge; ampliar el parc assequible i mantenir; rehabilitar i millorar el parc actual) ha suposat un nou impuls a les polítiques públiques d'habitatge a Barcelona amb la posada en marxa de noves actuacions. Malauradament, després de l'aprovació del Pla, sense disposar d'una avaluació sobre el seu nivell de compliment aquest any, es constaten millores en algunes de les problemàtiques existents a la ciutat, com és per exemple la resposta a la emergència habitacional, però també és visualitza com insuficient per donar resposta a la dificultat dels barcelonins i barcelonines d'accés a un habitatge digne i en condicions dignes a preus assequibles i especialment per atendre les necessitats dels col·lectius més desfavorits.

La dificultat d'accés a l'habitatge a la ciutat per la pujada del preu dels habitatges (especialment en règim de lloguer on la demanda és superior a l'oferta) és novament el problema més exposat per les persones que s'han dirigit a la Sindicatura en l'últim any. Un gran número de persones que s'adrecen a aquesta Sindicatura viuen en règim d'arrendament a la ciutat i veuen amb preocupació com no poden assumir amb els seus ingressos els preus quan han de renovar els contractes. Des d'aquesta Sindicatura s'ha reiterat al Govern municipal la necessitat que s'insti les administracions competents a promoure la reforma necessària de la legislació d'arrendaments urbans (LAU) per tal de controlar i limitar el preu del lloguer, la durada dels contractes de tots els tipus d'habitatges, així com altres aspectes de l'actual normativa que obstaculitzen el gaudi del dret a l'habitatge.

Som coneixedors que l'Ajuntament de Barcelona, en línia amb propostes de la Sindicatura de Greuges fetes en etapes anteriors també, ha reclamat al Govern de l'Estat que promogui un canvi legislatiu que protegeixi el dret a l'habitatge així com l'allargament dels contractes de lloguer que acaben en un termini de 3 anys, prorrogant-los com a mínim a 5 anys i tal com ha informat a aquesta Sindicatura estan treballant amb els governs de l'Estat i de la Generalitat per aconseguir una nova normativa

d'arrendaments urbans orientada a protegir els arrendataris i limitar els efectes dels augments dels lloguers.

Durant aquest any aquesta Sindicatura també ha rebut a nombroses persones afectades per la compra de l'edifici on residien, han vist com aquest canvi de propietari posava en risc llur continuïtat com a residents en l'immoble, ja que se'ls informava de que no se'ls prorrogarien els contractes de lloguer i malgrat l'interès en algunes ocasions per la compra de l'habitatge, aquest havia estat rebutjat ja que aquestes són mesures eficaces però difícilment sostenibles llevat de casos d'especial interès social.

Entre altres aspectes pejoratius de la LAU, també caldria reformar l'article 25, el qual en el primer paràgraf estableix el dret d'adquisició preferent per part de l'arrendatari, però en els apartats 7è i 8è dels mateix article fa una excepció de l'exercici dels drets de tanteig i retracte en cas de venda conjunta dels habitatges. Aquesta excepció no té cap justificació en aquests moments d'alta especulació immobiliària i que contravé la funció social de la propietat, per la qual cosa s'hauria de promoure la seva derogació per les Corts Generals, o també la seva urgent substitució per una llei del Parlament de Catalunya, ja que es tracta de dret civil, que és competència de la Generalitat.

Aquesta opinió és també compartida per la institució del "Defensor del Pueblo" a la qual la Sindicatura es va adreçar per demanar també la seva intervenció. Tal i com reflexiona el Defensor del Pueblo si bé la LAU, vol establir cert equilibri entre les posicions de l'arrendador (propietari de l'immoble) i l'arrendatari "aquest equilibri es trenca en els casos, en els quals el dret de tanteig i retracte del que gaudeixen habitualment els arrendataris desapareixen en els casos de venda de l'immoble en el seu conjunt La raó d'aquesta desaparició és purament econòmica, inspirada en un principi d'unitat del bé transmès (en aquest cas l'edifici) malgrat la justificació que pugui existir en això per la causa econòmica de la transmissió, el cert és que és un fet objectiu el que els drets dels arrendataris dels habitatges de l'edifici es veuen perjudicats, sense que tinguin cap possibilitat no tan sols d'adquirir l'habitatge al mateix preu que s'ofereix al comprador si no a cap altre. Justificació, per una altra banda, discutible en el cas d'edificis d'habitatges, on el principi d'unitat del bé no pot predicar-se més que forçant la realitat física de la divisió per pisos del mateix, especialment si hi ha una divisió horitzontal de la finca"

36

L'article 2 del Decret llei 1/2015 per l'exercici del dret de tanteig i retracte en la transmissió d'habitatges procedents d'execució hipotecària (judicial o notarial), compensació o pagament de deute, ubicades en municipis situats en àrees de demanda forta i acreditada permet l'Administració de la Generalitat, directament o a través d'entitats de dret públic amb personalitat jurídica pròpia competents en matèria d'habitatge, en benefici propi, del municipi, d'altres entitats vinculades que en depenen, de societats mercantils de capital íntegrament públic, o en benefici d'entitats sense ànim de lucre que formin part de la Xarxa d'habitatges d'inserció o que tinguin la consideració de promotors socials.

L'Ajuntament de Barcelona fent ús d'aquestes mesures extraordinàries i urgents per a la mobilització dels habitatges provinents de processos d'execució hipotecària, ha adquirit diversos immobles i habitatges a la ciutat. Si bé són decisions excepcionals adoptades a la situació concreta de les finques i entorn social i que no sempre són possibles i sotmeses a criteris d'oportunitat i disponibilitat pressupostària.

Finalment hem detectat aquest any un augment del nombre de persones que es queixen dels problemes cívics i de convivència arran d'ocupació d'habitatges en les seves

finques i que manifesten sentir-se deseparats tant pels propietaris que no actuen, com pels serveis municipals que no tenen competència ni eines per intervenir. Sovint s'ha adreçat a aquests ciutadans a comunicar aquest fet a la Guardia Urbana (en les seves competències de policia de proximitat i d'actuacions de caire social) i a les Oficines d'Habitatge per tal de rebre assessorament i informació en la defensa dels seus drets.

Cal destacar el reforç del personal de les Oficines d'Habitatge dels districtes del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, com a servei de referència per la ciutadania en matèria d'habitatge on poden adreçar-se per rebre informació i assessorament especialitzat de les problemes, recursos , i possibles solucions.

1.2. HABITATGE DE PROTECCIÓ OFICIAL

La Llei 24/2015 en el seu article 5.6 estableix l'obligació de les administracions públiques de garantir en qualsevol cas el reallotjament adequat de les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial que estiguin en procés de ser desnonades de llur habitatge. Per donar compliment a aquest objectiu és disposa del Reglament per l'adjudicació d'habitatges i altres recursos residencials per emergència social per pèrdua d'habitatge aprovat l'any 2016 i que ha permès millorar la resposta davant l'emergència habitacional, com es constata en les dades facilitades pel Consorci de l'Habitatge de Barcelona sobre els expedients estimats mensualment per la Mesa de Valoració per a l'adjudicació d'habitatges per emergència social. Si en els últims anys era el motiu de queixa més recurrent en aquesta Sindicatura durant aquest any 2017 s'han atès casos puntuals que feien referència a les dificultats en la tramitació de l'expedient i a l'augment del temps d'espera per l'assignació d'un habitatge del Fons de lloguer social. Malauradament al augmentar els expedient valorats positivament també ha augmentat els pendents d'assignació d'un habitatge al no nodrir-se el Fons de lloguer social al mateix ritme.

El problema més exposat per les persones que s'adrecen a aquesta Sindicatura és la manca de resposta de l'oferta pública d'habitatges especialment per aquelles amb ingressos molt baixos que no tenen accés al mercat privat i que porten molts anys inscrits al Registre de sol·licitants d'habitatges de protecció. Malgrat el temps que moltes d'aquestes persones i famílies porten inscrits la minsa oferta pública no cobreix les necessitats d'aquests col·lectius. El nou Pla de l'Habitatge 2016-2025 de l'Ajuntament de Barcelona contempla que gairebé el 80% de les noves promocions siguin de lloguer i dintre d'aquetes que un 50% d'aquests habitatges estiguin destinades a col·lectius dotacionals per a gent jove i col·lectius de risc social però això continua sent insuficient per donar al grup mes nombrós de les persones inscrites en el Registre de Sol·licitants. Actualment la demanda de persones inscrites al Registre de Sol·licitants d'Habitatge Protegit ascendeix a 36.577 dels quals més del 67% (24.682 persones o unitats familiars) tenen ingressos per sota dels 11.154,82 euros anuals.

La màxima optimització i bona gestió del parc públic d'habitatge per part del Patronat Municipal de l'Habitatge Barcelona (PMHB) especialment en un parc públic que va en augment ha estat una recomanació reiterada d'aquesta Sindicatura davant les queixes d'alguns dels residents. A aquests se'ls ha de fer partícips i responsables de la seva bona conservació i la gestió dels habitatges públics ha de respondre a criteris d'eficàcia i ha d'estar sotmesa a una avaluació continuada. En resposta a aquestes recomanacions el

PMHB ha informat que ha començat a treballar en l'elaboració d'un codi de bona Administració i bon veïnatge per tal de millorar la gestió integral dels habitatges públics.

Cal destacar també que amb la revitalització i millora del programa de la Borsa d'habitatges de lloguer de Barcelona per captar habitatges de lloguer privat a preus assequibles, aquesta Sindicatura ha rebut algunes queixes tant de persones que cedien els seus habitatges com de persones que volien accedir que no estaven d'acord amb el seu funcionament. Aquest programa és primordial per mobilitzar habitatge de particulars que disposen de diversos avantatges, garanties i subvencions per cedir el seu habitatge a aquesta borsa de lloguer per això és essencial que és protocol·laritzi i es disposi de la màxima informació del seu funcionament i que aquesta es faciliti tant als propietaris dels habitatges com a les persones que volen accedir.

1.3. DIGNITAT DE L'HABITATGE I REHABILITACIÓ

Reiteradament s'ha destacat el problema existent a la nostra ciutat sobre l'estat de conservació de les finques i del parc d'habitatges com a conseqüència de la manca de control del deure legal de conservació i per una altra banda l'insuficient foment de la rehabilitació. Es reclamava per part d'aquesta Sindicatura que el foment de la rehabilitació s'articulés d'una manera més proactiva per actuar on ja prèviament s'hagi identificat aquesta necessitat. El Pla del dret a l'habitatge 2016-2025 aprovat en data 27 de gener de 2017 segueix aquesta línia de potenciar la rehabilitació com una garantia del dret a l'habitatge.

38

També es reclamava millorar la coordinació entre el Consorci de l'Habitatge de Barcelona i els Districtes. Fruit de la millora d'aquesta coordinació es troba l'actuació de l'Ajuntament en una finca del carrer Aragó que ha estat comprada per una empresa immobiliària, amb la intenció de no renovar els contractes de lloguer vençuts. Així després de detectar que la empresa que va adquirir una finca sencera havia demanat fins a 25 permisos d'obres menors (entre comunicats i assabentats), segons informe l'Ajuntament per esquivar la sol·licitud d'una llicència d'obres majors es va ordenar aturar les obres i tramitar la llicència corresponent per obra de gran rehabilitació. El govern municipal vol que esdevingui un procediment exemplar que es pugui portar a la pràctica de forma sistemàtica a la ciutat, i quan es detectin aquest tipus de casos per evitar situacions de desemparament a les famílies que viuen de lloguer que veuen com les finques en les quals viuen, amb els canvis de propietat s'inicien processos de transformació i buidatge de les finques.

Una de les eines prioritàries que es disposen per fomentar la rehabilitació el parc d'habitatges existents a la ciutat són les convocatòries anuals d'ajuts per fomentar que incideixen en diferents àmbits: patologies estructural dels edificis, rehabilitació d'interiors d'habitatges, rehabilitació arquitectònica d'elements comuns, rehabilitació amb mesures d'estalvi energètic, accessibilitat. Per accedir als ajuts d'aquests programes s'emet un informe tècnic on es recullen actuacions que es marquen com obligatòries per tant de caràcter indispensable per la concessió de l'ajut. En referència a aquesta obligació es vol destacar una queixa tramitada per aquesta Sindicatura pel veïnat d'una finca amb recursos limitats als quals es proposava denegar la subvenció per a la instal·lació de l'ascensor ja que no s'havia respectat l'informe tècnic. Aquest els

obligava a mantenir una barana i motllura molt malmesa i que no era l'original ni tenia especial valor estètic. El veïnat no acceptava el criteri de l'informe tècnic de mantenir aquesta barana com element obligatori i això els obligava a fer la capsa de l'ascensor més petita i es perdia el sentit d'instal·lar un ascensor on no hi cabia el veí amb cadira de rodes. Aquesta opinió era compartida per aquesta Sindicatura perquè tot i ser reconèixer el compromís de l'Ajuntament de Barcelona per fer compatible aquestes intervencions amb la preservació del patrimoni i de les diferents tipologies i llenguatges arquitectònics dels edificis, la imposició d'un criteri estètic discutible prevaldria sobre la realització d'un dret fonamental emparat en la Constitució. L'accessibilitat és un dret irrenunciable quan tècnicament i econòmicament és viable. La conservació d'elements patrimonials que no siguin de rellevància o especial protecció, tot i poder ser desitjable, no pot comportar la obstaculització de la realització d'un dret constitucional com ara l'especial empara que correspon a les administracions públiques vers les persones amb discapacitat.

SÍNTESI DE LES RECOMANACIONS A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL EN MATÈRIA D'HABITATGE DERIVADES DE LES DECISIONS DICTADES EN 2017 I DE LES EXPERIÈNCIES ACUMULADES D'ANYS ANTERIORS:

- Planificar i prioritzar pressupostàriament, a través del Consorci de l'Habitatge amb la Generalitat, l'adopció de mesures destinades a polítiques socials d'habitatge que permetin assolir l'objectiu de solidaritat urbana del 15 % d'habitatges principals a Barcelona abans de l'any 2027.
- Reforçar les polítiques d'habitatge destinades als col·lectius més desfavorits.
- Continuar amb la política d'inversions eficients per adquisició d'edificis d'habitatge per incloure'ls a la dotació d'habitatge públic.
- Promoure la reforma necessària de la legislació d'arrendaments urbans per tal de controlar i limitar el preu del lloguer i la durada dels contractes de tots els tipus d'habitatges.
- Protocolitzar i fer màxima difusió del funcionament de la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona.
- Optimitzar en temps i ocupació la gestió del parc públic d'habitatges per tal de garantir la seva plena i adequada ocupació.

*

Capítol 2. URBANISME



En les matèries d'aquest capítol s'han rebut en l'any 2017 un total de 105 queixes que abasten una ampla temàtica de planejament, usos de sòl, i rehabilitació de barris.

40

2.1. L'ENQUADRAMENT DEL DRET

La Constitució espanyola recull que les comunitats autònomes podran assumir competències en matèria d'ordenació del territori, urbanisme i habitatge. Així mateix, l'Estatut de Catalunya ha previst que correspon a la Generalitat de Catalunya l'establiment de les directius d'ordenació i de gestió del territori, del paisatge i de les actuacions que hi incideixin i també la regulació del règim urbanístic del sòl i regulació del règim jurídic de la propietat del sòl respectant les condicions bàsiques que l'Estat estableixi per tal de garantir la igualtat de l'exercici del dret a la propietat.

Catalunya en l'exercici d'aquestes competències ha aprovat, entre d'altres, la Llei 23/1983, de 21 de novembre, de Política Territorial per establir les directrius d'ordenació del territori català i també el Decret legislatiu 1/2010, del 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'Urbanisme (TRLUC).

Així, l'exercici d'aquestes competències correspon principalment a l'administració autonòmica junt amb les administracions locals que mitjançant l'aprovació d'instruments de planificació territorial i urbanística actuen sobre un determinat territori. Els ens locals exerceixen aquestes competències a través de la seva participació

en la elaboració i aprovació dels Plans d'Ordenació Urbanística Municipal i del planejament derivat.

En aquest sentit la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (CESDHC) En l'article XIX diu que els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un desenvolupament urbanístic ordenat que garanteixi una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius, i que les autoritats municipals han de dur a terme, amb la participació dels ciutadans i ciutadanes, una planificació i una gestió urbanes que assoleixin l'equilibri entre l'urbanisme i el medi ambient. És a dir, un model urbà sostenible basat en la garantia dels drets fonamentals i la millora de la qualitat de vida dels veïns i veïnes

2.2. PLANIFICACIÓ URBANÍSTICA

Com hem dit en nombroses vegades, cada cop existeix una demanda social més gran per tal que l'Administració pública sigui proactiva en l'oferiment d'informació urbanística de manera que el ciutadà o ciutadana, si ho desitja, hi pugui accedir d'una manera fàcil, ràpida i intel·ligible . Per aquest motiu, reiteradament s'ha recomanat impulsar mecanismes d'informació, transparència i de participació per reforçar la legitimitat i el control democràtics de les innovacions urbanístiques i permetre a la ciutadania actuar activament en la creació de la seva ciutat, més enllà del que obligava la normativa urbanística.

En les noves Normes Reguladores de la Participació Ciutadana de Barcelona, aprovades el 6 d'octubre de 2017, s'han recollit part d'aquestes recomanacions. En aquest reglament que promou i desenvolupa la democràcia participativa a la ciutat de Barcelona s'estableix la voluntat d'impulsar de manera preceptiva processos participatius realitzats amb ocasió de l'aprovació, entre d'altres: Plans sectorials o territorials que tinguin una afectació especial, perquè afecten almenys un districte o perquè signifiquen més de 100 milions d'euros d'inversió; instruments de planejament general, llevat que el seu àmbit territorial faci referència a una única parcel·la o a un àmbit inferior a 10.000 m²; i els plans d'usos d'àmbit de districte o de ciutat o dels plans especials l'objecte dels quals sigui l'ordenació d'infraestructures que no derivin d'una previsió del planejament general.

El Pla Especial d'establiments de concurrència pública, hotelera i altres activitats a Ciutat Vella aprovat en 24 de juliol de 2013 s'ha vist afectat per diverses sentències, alguna de les quals fan referència a la participació en la tramitació del Pla.

Junt amb aquest reforç de la participació ciutadana en la elaboració del planejament urbanístic, aquesta Sindicatura també entén que s'ha de potenciar i utilitzar el dret a una informació pública individualitzada al veïnat quan el planejament urbanístic els afecta especialment com pot ser un canvi en la trama urbana del barri, el desenvolupament d'un equipament.

Aquesta participació però en cap cas ha de suposar la pèrdua de la satisfacció de l'interès públic que es vol aconseguir amb la intervenció. Per aquest motiu, l'any passat aquesta Sindicatura feia referència a la paralització per l'oposició veïnal del projecte d'habitatges socials al Rec Comtal en el solar que havia estat rebut per l'Ajuntament

com a compensació a la construcció d'un hotel i que havia estat un dels motius que justificava l'aprovació l'any 2007 del Pla especial de reforma interior.

El Districte de Ciutat Vella ha informat també és vol tenir en compte la opinió del veïnat en els temes que els hi afecten i, amb la voluntat de trobar l'equilibri entre els dos objectius, s'ha acordat que l'Ajuntament sotmetrà a una consulta ciutadana durant l'any 2018 els usos futurs de la parcel·la propera a l'hotel en construcció, perquè el veïnat decideixi si vol habitatge i/o equipament i els usos futurs d'aquest, però en qualsevol cas està garantit que els habitatges prevists es faran en aquesta parcel·la o en una altra propera del barri.

Aquesta Sindicatura ha defensat que el planejament i les seves modificacions han de respondre a necessitats reals de futur, però sobretot del present. Cal destacar en aquest sentit, la reivindicació del veïnat del Turó de la Font de la Guatlà que han manifestat la problemàtica que ha suposat que des de fa més de 40 anys estiguin afectats per un Pla especial de reforma interior (PERI) del qual no s'han executat totes les fases. La conseqüència més visible del retard en l'execució del planejament ha estat la degradació de l'espai públic i la conservació inadequada del parc d'habitatges motivada per una certa deixadesa municipal en el manteniment i la millora del barri i també per una manca d'una correcta conservació per part dels propietaris que no han invertit en les seves finques donat que es troben pendents d'una expropiació des de fa gairebé 40 anys i que s'ha retardat injustificadament. El veïnat vol mantenir la identitat i vida del barri i creuen que els objectius a assolir quan es va elaborar el Pla ja no responen en aquest àmbit en concret que falta per executar de la Font de la Guatlà a l'interès general i que aquest passa actualment per desafectar els habitatges, respectar el barri i integrar-lo de manera adequada en l'entorn i mentrestant s'estudia aquesta possible modificació urbanística s'ha treballat amb el Districte les actuacions més urgents de conservació i millora de l'espai públic i de senyalització i mobilitat al barri donat que moltes de les deficiències i mancances que el veïnat havia denunciat i que eren responsabilitat municipal.

2.3. LLICÈNCIES D'OBRES I INSPECCIÓ

Les queixes referents a la protecció de la legalitat urbanística han estat el gruix dels casos atesos per aquesta Sindicatura en matèria d'urbanisme. Novament les queixes es centren en la tramitació dels expedients de disciplina urbanística. En els darrers anys aquesta Sindicatura ha recalcat la necessitat d'activar les inspeccions, les actuacions d'ofici, els controls i el seguiment d'obres i es reivindicava el reforç de les plantilles dels Districtes per a què els expedients es tramitessin d'acord el principi de legalitat i de bona Administració per evitar així que pogués entrar en joc la caducitat dels procediments, la prescripció de les accions per la restauració i de les possibles infraccions. Durant l'any 2017 la plantilla dels Districtes ha estat reforçada cosa que ha permès alleugerir la feina pendent i agilitzar la inspecció i tramitació dels expedients.

Malgrat això, s'ha de constatar la dificultat existent per part de l'Administració per a què la legalitat urbanística sigui restaurada si no existeix una col·laboració activa per part de la ciutadania i moltes vegades el procediment en les seves diferents fases es dilata excessivament en el temps sense que finalitzi positivament consolidant-se el perjudici a l'interès general i als interessos particulars afectats. Arran de la constatació

d'aquest perjudici en determinats expedients, aquesta Sindicatura ha recomanat la necessitat de valorar si aquest mal funcionament de l'Administració pot causar un dany en els interessos i drets de la ciutadania, i per tant es recomana als serveis municipals valorar si es donen els elements objectius de la responsabilitat patrimonial i incoar d'ofici, si escau, el corresponent expedient.

En resposta a aquesta recomanació, l'Ajuntament entén que en els casos que existeix aquest possible perjudici cal realitzar les actuacions prèvies que avalin si es donen elements objectius per incoar d'ofici un expedient de responsabilitat patrimonial. En altres casos quan es detecta aquesta situació encara que existissin tots els elements que configuren la responsabilitat patrimonial de l'administració, l'acció per exigir-ne la responsabilitat a l'administració també ha prescrit donat el temps que ha passat des de la prescripció de la infracció urbanística com des de la prescripció de l'ordre de restauració de la legalitat urbanística.

La ciutadania sovint exposa la seva disconformitat a la concessió de determinades llicències d'obres al no compartir amb l'activitat que es vol implantar per les molèsties que aquesta pot causar en la vida diària del veïnat. Aquest ha estat el cas, per exemple de la implantació d'una gasolinera al barri de Sarrià o de la construcció d'un macro alberg al barri de la Vila Olímpica. Són evidents els problemes que pot generar determinada activitat en una ubicació que no sigui l'adequada per l'entorn i vida veïnal, però hem de considerar que la concessió de llicència d'activitat i de la llicència d'obres majors és una actuació reglada de l'Administració i que l'Ajuntament atorga les llicències després de seguir els tràmits preceptius. És a través de la planificació urbanística on s'ha de regular la ubicació de determinades activitats, aquest ha estat el cas amb l'aprovació aquest any del Pla Especial Urbanístic d'Allotjaments Turístics (PEUAT) que regula la implantació d'establiments d'allotjament turístic, així com d'albergs de joventut, residències col·lectives d'allotjament temporal i d'habitatges d'ús turístic.

2.4. PATRIMONI

Durant el 2017 part de les queixes rebudes en referència al Patrimoni Arquitectònic, Històric i Artístic de Barcelona han estat vinculades a la concessió de llicències d'obres on es qüestionava que les obres fossin compatibles amb la conservació adequada d'aquests bens. El Pla especial del Patrimoni arquitectònic, històric, artístic de la ciutat de Barcelona, en els diferents Districtes, recull a través de les fitxes de protecció les actuacions permeses en el patrimoni protegit. Aquesta Sindicatura ha advertit a l'Ajuntament de la necessitat de revisar, perfeccionar i completar, quan sigui necessari, el contingut de les fitxes de protecció del catàleg del patrimoni arquitectònic de Barcelona per tal de conèixer adequadament el règim i l'abast de la protecció de què disposen aquests béns, elements o conjunts per evitar que les interpretacions posteriors contradictòries i/o extensives de les fitxes per part del Departament de Patrimoni Arquitectònic, Històric i Artístic.

Alguns dels problemes d'interpretació es donen especialment en referència als espais verds i vegetació i en aquest sentit la Gerència d'Ecologia Urbana ha informat que s'ha iniciat una col·laboració amb la Direcció d'espais verds i Biodiversitat dins del Marc Estratègic dels Jardins Històrics de Barcelona, per tal de definir criteris d'actuació i

establir diferències existents entre el que s'ha de considerar senzillament un espai verd i un jardí històric que implicaria un disseny original preconcebut.

Junt amb aquesta actuació aquesta Sindicatura creu que és necessari que posteriorment a les intervencions en aquest Patrimoni es realitzin actuacions inspectores que garanteixin que s'ha actuat d'acord amb allò autoritzat, com és el cas del espai verd de la Casa Provincial de la Maternitat. La Coordinadora de Veïns de Mejía Lequerica va presentar presenten una queixa per la tala d'arbres i podes agressives que la Diputació de Barcelona havia realitzat en el recinte, segons manifestava la Coordinadora, no es respectaven el nivell de protecció que la fitxa de Patrimoni Pla Especial de Protecció del Patrimoni Arquitectònic i Catàleg del Districte de les Corts preveu per a la Casa Provincial de la Maternitat.

El Districte de les Corts va informar que les actuacions de tala d'arbrat i reposició dins del recinte de la Maternitat estan permeses sota uns condicionants que es recullen en el Pla Especial de Protecció del Patrimoni Arquitectònic i Catàleg del Districte de les Corts. Tal com queda recollit en l'informe de data 21 de desembre de 2016 del Departament de Patrimoni Històric i Artístic de l'Ajuntament de Barcelona s'especifica que, d'acord amb el Pla Especial de Protecció del Patrimoni Arquitectònic i Catàleg del Districte de les Corts, es preveuen les actuacions permeses en el cas de les zones lliures on "Els projectes d'urbanització que es redactin per al condicionament dels espais lliures d'edificació hauran de respectar l'arbrat existent dins el recinte de la Maternitat. La tala de qualsevol arbre haurà d'estar degudament justificada mitjançant l'informe de l'Institut de Parcs i Jardins i en qualsevol cas es reposarà.". Però pel que fa aquesta reposició obligatòria, s'han evidenciat discrepàncies entre la informació i documentació facilitada per la entitat promotora de la queixa i la propietària de l'espai, la Diputació de Barcelona, per aquest motiu calia la comprovació dels serveis d'inspecció municipals.

SÍNTESI DE LES RECOMANACIONS EN MATÈRIA D'URBANISME A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL DERIVADES DE LES DECISIONS DICTADES EN 2017, I DE LES EXPERIÈNCIES ACUMULADES D'ANYS ANTERIORS

- Fer difusió ampla entre la ciutadania de la revisió dels plans d'usos dels Districtes i altres plans urbanístics per tal de conèixer l'opinió del veïnat en relació a la ubicació de determinades activitats i equipaments en l'entramat urbà.
- Tramitar els expedients de protecció de la legalitat urbanística eficaç i eficientment per tal d'evitar que es consoliden les vulneracions de l'ordenament jurídic.
- Controlar que les obres que es realitzin en el Patrimoni Arquitectònic, Històric i Artístic de la ciutat s'adeqüen a les llicències atorgades i al nivell de protecció que els hi correspon.

*

Capítol 3. MEDI AMBIENT

En les matèries d'aquest capítol s'han rebut en l'any 2017 un total de 139 queixes que han versat sobre assumptes tals com les immissions sonores en la intimitat dels habitatges, la contaminació atmosfèrica, la netedat o el respecte a la fauna i la flora urbana.

45

3.1. L'ENQUADRAMENT DEL DRET

La Constitució espanyola estableix que tothom té dret a disposar d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona i que els poders públics han de vetllar per la utilització racional de tots els recursos naturals, a fi de protegir i millorar la qualitat de vida i defensar i restaurar el medi ambient i que la Llei ha de fixar sancions penals o, si escau, administratives per als qui violin aquestes disposicions. També estableix la Constitució el dret a la protecció de la salut i estableix que correspon als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix que totes les persones tenen dret a la protecció davant les diferents formes de contaminació, d'acord amb els estàndards i els nivells que determinen les lleis i que tothom té dret a accedir a la informació mediambiental de què disposen els poders públics.

D'altra banda, la carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat vincula l'Ajuntament a garantir a la ciutadania el dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre el desenvolupament econòmic i l'equilibri ambiental, alhora que les autoritats municipals han d'adoptar polítiques de prevenció de la contaminació, d'estalvi d'energia, de gestió, de reciclatge, reutilització i recuperació dels residus i ampliar i protegir els espais verds a la ciutat.

I la Carta de Ciutadania - Carta de Drets i Deures de Barcelona estableix que l'Ajuntament ha de controlar tot tipus d'emissions perjudicials per al medi i per a la salut o el benestar de les persones, ha de facilitar solucions als conflictes per emissions entre particulars mitjançant l'assessorament i la mediació, i ha de potenciar la cultura mediambiental.

3.2. CONTAMINACIÓ ACÚSTICA

La Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica, atorga als municipis la inspecció i el control de la contaminació acústica provocada per les activitats, els comportaments ciutadans, la maquinària i els vehicles de motor.

L'Ordenança del medi ambient de Barcelona, de 2 de maig de 2011, regula els drets i deures de les persones a la ciutat de Barcelona en relació amb el control de la contaminació acústica.

La contaminació acústica continua sent un dels principals motius de queixa a la Sindicatura, en total aquest any 2017 s'han rebut una vuitantena de queixes referents aquest tema.

De la tipologia de queixes rebudes cal destacar, en quant a nombre, totes les que fan referència al soroll generat per les activitats, principalment de pública concurrència, ja sigui pel funcionament propi de l'activitat i en locals deficientment insonoritzats, per la maquinària de climatització i/o ventilació de què disposen, per les operacions de càrrega i descàrrega que es realitzen a la via pública en horari nocturn, i també les causades per l'acumulació de clients a l'espai públic a la sortida dels locals. Dintre d'aquest tipus de queixes hi ha també les causades per totes aquelles activitats extraordinàries i de festa major que s'autoritzen i es realitzen a la ciutat.

Les queixes que han tingut un increment considerable durant aquest any han estat les referents a les molèsties de soroll generades per la recollida tant d'escombraries com de mobles vells que es realitzen durant l'horari nocturn als diferents carrers de la ciutat, en alguns d'ells es dona el cas que, a part de ser carrers estrets on el soroll es percep de manera més intensa, primer passa el camió de recollida ordinària i després a una altra hora passa el de recollida selectiva i/o de mobles vells i viceversa, amb la qual cosa la molèstia d'interrupció del son es produeix en més d'una ocasió durant la nit i els veïns se senten greument perjudicats.

Un altre tipus de queixes referents a molèsties de soroll que han patit aquest any 2017 els veïns de Barcelona han estat les referents al soroll generat pels clients d'habitatges en els que es realitza una activitat turística i que estan inclosos dintre dels sorolls propis del veïnatge així com els que poden causar els lladrics dels gossos que els seus amos deixen massa temps sols en un pis.

Per últim, cal destacar les queixes rebudes en relació a la manca d'actuació del consistori davant les molèsties de soroll que ocasionen moltes motocicletes a la ciutat.

La majoria de queixes referents a contaminació acústica han estat estimades per manca de diligència en la tramitació dels corresponents expedients de disciplina, tot i que cal remarcar que des d'aquesta Sindicatura s'ha observat una certa millora respecte als procediments supervisats l'any anterior, principalment en referència als temps d'inici de

la tramitació de dits expedients. Possiblement això és degut a l'increment de recursos humans amb els que s'ha dotat tant als Districtes com a la Direcció de Serveis d'Inspecció, segons se'ns ha informat. Com a exemples de queixes que hem tractat aquest any hi ha les molèsties generades pels usos lúdics i esportius que es donen en l'espai públic, els parcs, els jardins i en els interiors d'illes, les provocades per les activitats esportives en horari nocturn, les operacions de càrrega i descàrrega dels locals comercials i la recollida d'escombraries efectuada pels serveis de neteja municipals; en la majoria d'aquestes queixes que hem rebut no s'havien practicat mesures de comprovació del soroll que suportaven els veïns.

Les recomanacions derivades de les decisions dictades han estat les següents:

- 1) Realitzar sempre que sigui possible les mesures sonomètriques corresponents per conèixer els nivells de soroll als quals estan exposats els veïns afectats per una problemàtica acústica i més encara en situacions de comprovada insistència d'una molèstia.
- 2) Prioritzar les inspeccions referents a molèsties provocades per aires condicionats als mesos d'estiu en els què la molèstia és més evident; s'ha comprovat que la tramitació de molts d'aquests expedients es retarda donada la impossibilitat de mesura durant la resta de mesos de l'any, ja que els aparells causants de la molèstia no estan en funcionament.
- 3) Afavorir una bona convivència entre els veïns fent ús de tots els mitjans de mediació disponibles (equip d'escals, policia comunitària, etc.).
- 4) Col·laborar entre departaments i/o organismes que puguin facilitar la solució d'un problema concret, com per exemple, casos de trastorns mentals que puguin afectar la convivència veïnal per generació de molèsties de soroll i que difícilment es podran solucionar únicament amb la intervenció dels serveis tècnics.
- 5) Seguiment dels expedients de disciplina mediambiental i adopció de mesures cautelars en aquells procediments sancionadors que sigui necessari per solucionar el problema greu i/o reiterat d'incompliment de la normativa.
- 6) Valorar la possibilitat de fer controls de sonometria a la via pública i dur a terme una campanya per conscienciar els conductors de vehicles sorollosos, com poden ser els motoristes.

Com a recomanació general en matèria de contaminació acústica insistim, a l'igual que l'any anterior, en la rapidesa en l'atenció i tramitació de les queixes i la importància de les visites prèvies des de casa de les persones afectades per tal de comprovar les molèsties i afegim la necessitat d'informar als denunciants de les actuacions realitzades arran de les seves queixes i la facilitació de les explicacions necessàries per tal de que els veïns se sentin satisfets i respectats vers els seus drets i, per últim, el seguiment específic de tots els expedients que puguin suposar un greuge per la salut de les persones fins aconseguir la solució del problema i poder garantir el descans i la tranquil·litat de tots els veïns.

En resum, cal una actuació ferma i decidida contra la contaminació acústica, amb criteris de proporcionalitat i igualtat de tractament per a tothom.

3.3. CONTAMINACIÓ ATMOSFÈRICA, LUMÍNICA I ALTRES IMMISSIONS AMBIENTALS

La llei de protecció de l'ambient atmosfèric del 1983 estableix unes pautes que cal seguir per millorar la qualitat ambiental. Fruit d'ella el Decret 226/2006, va declarar diferents municipis de l'entorn metropolità zones de protecció especial de l'ambient atmosfèric.

Així l'entorn metropolità està declarat zona de protecció especial de l'ambient atmosfèric pel Decret 226/2006, de 23 de maig, tant per al contaminant diòxid de nitrogen com per a les partícules en suspensió de diàmetre inferior a 10 micres. Això és el resultat de superar de manera reiterada la concentració d'aquests contaminants en nivells superiors als admissibles per la legislació vigent.

La Llei estatal 34/2007, de 15 de novembre, de qualitat de l'aire i protecció de l'atmosfera, atorga a les comunitats autònomes i, si és procedent, les entitats locals la competència en l'adopció de les mesures d'inspecció necessàries per garantir-ne l'acompliment.

Els límits d'immissió establerts per la UE i traslladats als estats membres estan determinats per a tota Espanya al Reial decret 102/2011 .

La llei de protecció de l'ambient atmosfèric ja establia que si per determinades situacions meteorològiques esporàdiques o per causes accidentals s'ultrapassen els nivells d'immissió fixats amb caràcter general, la zona afectada serà declarada "Zona d'Atenció Especial" pel Conseller de Governació i que, sense haver d'esperar la declaració del Conseller, els alcaldes dels municipis afectats per la situació de contaminació atmosfèrica descrita podran declarar provisionalment la zona "Zona d'Urgència". En aquestes circumstàncies es pot planificar la circulació o prohibir-la si cal.

L'Ordenança del medi ambient de Barcelona, de 2 de maig de 2011, regula els drets i deures de les persones a la ciutat de Barcelona en relació amb la protecció de l'atmosfera i el control de la contaminació per agents físics.

El Pla de millora de la qualitat de l'aire de Barcelona 2015-2018 s'assenta sobre aquestes premisses fent èmfasi en la concentració a l'aire de determinats contaminants d'efecte local, com ara els òxids de nitrogen (NO₂) i les micropartícules en suspensió.

La contaminació atmosfèrica és una problemàtica que va en augment a la majoria de les ciutats desenvolupades i que a Barcelona ja ha arribat a uns nivells preocupants, per aquest motiu aquest any es continua treballant en l'actuació d'ofici per tal d'avançar en el coneixement i estudi dels indicadors de contaminació atmosfèrica a la ciutat i els programes preventius conseqüents.

El Pla de millora de la Qualitat de l'Aire de Barcelona, 2015-2018, recollia els plans i projectes que s'estaven executant i els que s'havien d'executar pel propi Ajuntament o altres institucions des de les diferents àrees municipals amb afectacions o incidència sobre la qualitat de l'aire i, per tal de desplegar les actuacions i proposar-ne de noves, es va crear el Grup de Treball contra la Contaminació Atmosfèrica sorgit de la Taula de Contaminació de l'Aire composta per diferents representants de les institucions, dels

partits polítics, de la societat civil i de la comunitat científica, entre d'altres, per buscar amplis consensos a l'hora d'aplicar mesures contra aquest tipus de contaminació.

Actualment, tot i el programa de mesures correctores establert per donar compliment a uns objectius de qualitat, la contaminació atmosfèrica és la segona preocupació dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona. Per aquest motiu, des d'aquesta Sindicatura es continua fent seguiment dels resultats de les avaluacions que es duen a terme dels indicadors de contaminació i de les estratègies d'actuació tant a nivell local com nacional, estatal i/o europeu.

Tot i això, les queixes rebudes aquest any a la Sindicatura sobre aquest tipus de contaminació fan referència en la gran majoria de casos a molèsties d'olors i fums generades pel funcionament de xemeneies de locals de pública concurrència i molèsties en general per l'augment de la circulació de vehicles en tota la ciutat que fan que els nivells de contaminació atmosfèrica es mantinguin massa elevats. Recentment s'han rebut una sèrie de queixes referents a les restriccions de circulació que s'aplicaran a la ciutat en episodis d'alta contaminació establertes en el Decret d'Alcaldia per l'activació de la Zona de Baixes Emissions Episòdica i que es tractaran en el capítol de circulació de vehicles. També s'han rebut un parell de queixes sobre contaminació lumínica.

Les conclusions de la supervisió dels expedients objecte de queixa han portat a recomanar al govern municipal que es procedeixi a comprovar *in situ* totes les denúncies que es generin per tal de poder endegar o descartar la incoació d'un expedient de disciplina mediambiental i a valorar la realització de mesures (de partícules en suspensió, d'increment de temperatura, etc.) per conèixer la dimensió del problema, especialment en situacions comprovades de persistència d'una molèstia.

I la recomanació general en matèria de contaminació atmosfèrica és seguir lluitant per tal de poder minorar la contaminació de l'aire derivada principalment de la circulació dels vehicles de motor de combustió incentivant la mobilitat sostenible i impulsar mesures que permetin una reducció de les emissions de manera sostinguda en el temps per poder reduir els valors mitjans anuals i no només abordar les situacions d'emergència que es donin els dies de superació dels valors límits. Ja fa uns quants anys que aquesta Sindicatura insisteix en la necessitat d'adoptar decisions en aquesta direcció i som conscients que així s'està fent, però els resultats encara no són els desitjats, de nou, tornem a insistir en l'adopció de mesures encoratjadores i de conscienciació ciutadana en vers aquesta matèria que tant afecta i perjudica a la salut de les persones.

Consideració a banda mereix la progressiva conscienciació sobre la contaminació lumínica; tot i què només s'han tramitat dos casos en 2017, s'ha de valorar positivament el control dut a terme per l'Ajuntament del compliment de la Llei 6/2001 d'ordenació ambiental de l'enllumenament per a la protecció del medi nocturn, les finalitats de la qual són mantenir al màxim possible les condicions naturals de les hores nocturnes, en benefici dels ecosistemes i de la visió del cel, evitant la intrusió lumínica en l'entorn domèstic, i també promoure l'eficiència energètica dels enllumenats exteriors i interiors mitjançant l'estalvi d'energia, sens minva de la seguretat.

3.4. NETEJA, REC I RECOLLIDA D'ESCOMBRARIES.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, assumida per l'Ajuntament de Barcelona, i que encomana a la ombudsman de la ciutat funcions preventives, estableix que les autoritats municipals han d'adoptar, sobre la base del principi de precaució, polítiques de prevenció de la contaminació i de gestió, reciclatge, reutilització i recuperació dels residus.

Per altra banda l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona, estableix que l'Ajuntament durà a terme les polítiques de foment de la convivència i el civisme que siguin necessàries per garantir el civisme i millorar la qualitat de vida a l'espai públic.

Aquest any, tal i com ja s'ha comentat en l'apartat de contaminació acústica, s'han incrementat considerablement les queixes referents a les molèsties que genera la recollida d'escombraries, tant pel soroll i les pudors com per la brutícia que en moltes ocasions s'acumula als voltants dels contenidors, bé sigui per aquells que busquen i remenen entre les deixalles com pel mal hàbit dels usuaris de deixar les restes a fora dels contenidors.

Des d'aquesta Sindicatura hem de reiterar, a l'igual que l'any passat, la conveniència d'estudiar canvis periòdics en la ubicació dels contenidors d'escombraries per tal de que no siguin sempre els mateixos veïns els que hagin de patir les molèsties d'olors, soroll i brutícia que normalment generen, a part d'anar fent un seguiment continuat per tal de preveure d'altres possibles ubicacions més satisfactòries.

Com a noves queixes respecte les de l'any passat hem rebut algunes que fan referència única i exclusivament al servei de recollida de mobles i trastos vells per la força i la manera amb la que aquests objectes es llencen en lloc de dipositar-los a dintre del camió, i pel volum de veu amb què enraonen entre ells els propis treballadors del servei de recollida.

A més, durant tot l'any s'han continuat rebent queixes sobre la manca de neteja dels carrers de Barcelona en general, i sobretot pels excrements dels gossos que s'acumulen a les voreres.

Per tot això s'han emès les recomanacions tals com avançar l'horari de recollida de residus voluminosos per reduir les molèsties de soroll en horari nocturn, regular els deures dels treballadors del servei de recollida d'escombraries i intensificar l'acció per a l'erradicació del problema dels excrements dels gossos a l'espai públic.

Aquesta Sindicatura és conscient de l'esforç que està fent el consistori per aconseguir un model de ciutadania responsable i compromesa mitjançant les campanyes de civisme i sensibilització que ha endegat aquest darrer any vers els amos dels gossos que els deixen fer les seves necessitats lliurement i després no les recullen i/o netegen, però considerem que cal continuar conscienciant a la ciutadania sobre la necessitat de respectar i no embrutar l'entorn que compartim.

3.5. PARCS I JARDINS, PLATGES, ARBRAT I AIGÜES.

La Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat estableix que els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un desenvolupament urbanístic ordenat que garanteixi una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades a usos col·lectius.

L'Ordenança de protecció, tinença i venda d'animals estableix que els gossos han d'anar sempre lligats en els parcs i jardins públics que no estiguin habilitats per al seu lleure.

Les queixes rebudes referents a aquesta matèria fan referència a l'estat de manteniment i de neteja que presenten alguns parcs i jardins de la ciutat, i també algunes zones destinades als jocs infantils.

Després d'analitzar les causes d'aquesta manca d'higiene i manteniment en general que tanta mala imatge dona a la ciutat tonem a la mateixa problemàtica descrita en l'apartat anterior de deixar campar lliurement als gossos per les àrees públiques.

Per tant, la recomanació general en aquest apartat és vetllar pel compliment de la normativa municipal als espais públics per tal d'assegurar la seva pacificació i el seu ús col·lectiu. I per afavorir aquest ús col·lectiu dels parcs i jardins de Barcelona, la síndica de greuges, arran d'una queixa rebuda, ha proposat a l'Ajuntament estudiar la possibilitat d'avançar l'horari d'obertura dels parcs i jardins per a que tots els col·lectius ciutadans puguin gaudir-ne, ja que actualment l'horari establert d'obertura és a les 10 del matí i considerem que es podrien aprofitar les primeres hores de llum per al passeig i el gaudi d'aquests espais verds per una part de la ciutadania.

51

3.6. ANIMALS DE COMPANYIA I LLIURES ABANDONATS

La Llei 22/2003, de protecció dels animals, estableix les normes generals per a la protecció i el benestar dels animals que es troben d'una manera permanent o temporal a Catalunya.

L'Ordenança de protecció, tinença i venda d'animals estableix les condicions que han de complir els animals de companyia i determina que els gossos hauran d'anar lligats a l'espai públic, en quant s'hagi dotat la ciutat d'equipaments adequats per al lleure dels gossos on puguin anar sense lligar i assolir així un ús compartit plural.

Mentre no s'aprovi el decret d'Alcaldia que reguli aquests espais establerts a l'Ordenança, segueixen vigents les exempcions al requeriment de dur el gos lligat a l'espai públic (sempre que obeeixi les ordres verbals de la persona conductora, que estigui sota el seu camp visual i que no sigui un gos considerat potencialment perillós), llevat dels parcs i jardins on han d'anar sempre lligats, com ja s'ha especificat en l'apartat anterior.

L'any passat ja es va advertir, com a recomanació general en aquesta matèria, de que calia el desenvolupament urgent i immediat de l'Ordenança de protecció, tinença i venda d'animals. Per tant, ens reiterem en l'advertiment, ja que s'ha sobrepassat amb escreix el termini establert per a l'aplicació de l'Ordenança.

Enguany s'han continuat rebent moltes queixes referents als animals de companyia pels diferents tipus de molèsties que poden generar i tot i que Barcelona es declara ciutat amiga dels animals, sensible a tot allò que tingui a veure amb la seva protecció i fer compatibles els drets de tots, inclosos els gossos, a gaudir de la ciutat, encara no s'han establert d'una manera clara els diferents usos dels espais comuns de la ciutat per tal de fer més fàcil el compliment de la normativa per tots els propietaris de gossos.

Per tal de garantir una tinença responsable dels animals per part dels propietaris i una conducta correcta dels seus conductors, destaquen les recomanacions específiques següents: definir la llista d'espais reservats per als animals i la d'aplicar mesures més eficients per corregir el comportament dels conductors de gossos prohibit per l'Ordenança, com pot ser, denunciar totes les pràctiques prohibides que es constatin.

Per últim, cal fer esment a les recomanacions emeses amb referència a la queixa que es va rebre l'any 2016 sobre el funcionament del Centre d'Acollida d'Animals de Companyia (CAACB) i alguna altra rebuda aquest any 2017. Les recomanacions han estat per donar compliment al Programa de Voluntariat del Centre sorgit en aplicació de la Llei 25/2015, de voluntariat i associacionisme de Catalunya, i dotar de tots els recursos necessaris al CAACB per tal que pugui donar compliment amb eficàcia a les competències que té encomanades.

SÍNTESI DE LES RECOMANACIONS A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL EN MATÈRIA DE MEDI AMBIENT DERIVADES DE LES DECISIONS DICTADES EN 2017 I DE LES EXPERIÈNCIES ACUMULADES D'ANYS ANTERIORS:

CONTAMINACIÓ ACÚSTICA

- Realitzar sempre que sigui possible les mesures sonomètriques corresponents per conèixer els nivells de soroll als quals estan exposats els veïns afectats per una problemàtica acústica (usos lúdics i esportius que es donen en l'espai públic, operacions de càrrega i descàrrega dels locals comercials, la recollida d'escombraries, etc.).
- Prioritzar als mesos d'estiu les inspeccions referents a molèsties provocades per condicionadors d'aire.
- Fer controls de sonometria a la via pública i dur a terme una campanya per conscienciar els conductors de vehicles sorollosos, com poden ser les motocicletes.

CONTAMINACIÓ ATMOSFÈRICA

- Comprovar *in situ* totes les denúncies que es generin per tal de poder endegar o descartar la incoació d'un expedient de disciplina mediambiental.
- Seguir treballant per tal de poder minorar la contaminació de l'aire derivada principalment de la circulació dels vehicles de motor de combustió incentivant la mobilitat sostenible i el transport fàcil i econòmic.

NETEDAT

- Intentar avançar l'horari de recollida de residus voluminosos per tal de reduir les molèsties de soroll en horari nocturn i/o reduir les hores de duració d'aquest servei.
- Intensificar l'acció de prevenció, dissuasió i denúncia de totes les actuacions incíviques a la via pública per a l'erradicació dels problemes d'acumulació de residus entorn dels contenidors i dels excrements dels gossos a les voreres, als parcs i jardins.

PARCS

- Vetllar pel compliment de la normativa municipal als espais públics per tal d'assegurar la seva pacificació i el seu ús col·lectiu.
- Estudiar la possibilitat d'avançar l'horari d'obertura dels parcs i jardins per a què tots els col·lectius ciutadans puguin gaudir-ne.

ANIMALS

- Definir la llista d'espais reservats per als animals de companyia i les zones d'usos compartits en franges horàries que s'anuncia a l'Ordenança de protecció, tinença i venda d'animals.
- Aplicar mesures més eficients per corregir aquells comportaments dels conductors de gossos prohibits per l'Ordenança i denunciar totes les pràctiques prohibides que es constatin.
- Amb referència al Centre d'Acollida d'Animals de Companyia (CAACB) donar compliment al Programa de Voluntariat del Centre i dotar al centre de tots els recursos necessaris per tal de poder donar compliment amb eficàcia a les competències que té encomanades.

*

Capítol 4. TRANSPORT PÚBLIC, CIRCULACIÓ DE VEHICLES I VIALITAT



55

En les matèries d'aquest capítol s'han rebut en l'any 2017 un total de **265** queixes.

Les demandes d'intervenció que s'han presentat aquest any a la Sindicatura en matèria de transport públic i circulació de vehicles, tot i que com anys anteriors obeeixen a greuges individuals, majoritàriament relacionades amb les penalitzacions o sancions vinculades amb aquestes matèries, han incrementat la seva incidència sobre problemàtiques de caire més general que s'han posat de manifest.

En aquest sentit cal assenyalar que algunes temàtiques –per entendre que corresponien a l'àmbit de l'actuació discrecional de l'administració– s'han tractat només a nivell d'assessorament en sentit ampli, com ara la reducció de les places d'aparcament a la ciutat, o la implementació de la xarxa ortogonal d'autobús, atès que la Sindicatura ha considerat que fins que no s'hagi desplegat totalment la xarxa prevista serà difícil poder avaluar si aquest nou model generarà els dèficits temuts en matèria de transport en alguns barris de la ciutat, o dificultarà l'ús del transport públic a alguns col·lectius com es preveu en diverses queixes presentades.

Ara bé, sí que s'ha tingut en compte i s'ha estudiat la especial afectació per molèsties generades en l'origen i final d'algunes línies que la modificació de la xarxa ha comportat.

A nivell de transport públic especial incidència va tenir en aquest any la vaga dels treballadors del metro que va ser objecte d'atenció i tractament des d'una actuació d'ofici que es descriurà més endavant.

En altre sentit l'estacionament de motos a la vorera segueix veient-se com un problema i continua generant demandes d'intervenció a les quals s'ha mirat de donar resposta des de l'actuació d'ofici efectuada aquest any sobre el Servei de la Grua Municipal a la qual es fa referència en el capítol 6 d'aquest informe des de la perspectiva de l'ús de l'espai públic.

Un nou aspecte estudiat arran de queixes individuals però amb incidència més enllà del cas concret, ha estat el tractament fiscal dels vehicles poc contaminats en les Ordenances Fiscals d'aquest any.

Un altre fet nou i amb transcendència futura ha estat l'anunci de mesures de restricció de la circulació d'aplicació des del dia 1 de desembre de 2017 en situacions de contaminació atmosfèrica que han generat la queixa de diversos ciutadans, col·lectius i d'una plataforma d'afectats que s'han dirigit els darrers dies de l'any a la Sindicatura en motiu de la seva aplicació, fet que ha motivat que s'iniciï l'estudi d'aquesta matèria a partir de les premisses municipals: "L'única via realment efectiva és reduir el nombre de vehicles que entren, surten i circulen per la ciutat i, alhora, garantir que aquests cotxes contaminin com menys millor. S'ha de potenciar una mobilitat segura, sostenible, equitativa i eficient que permeti a la ciutat continuar funcionant i alhora reduir la petjada ecològica que deixa". Aquesta problemàtica es tracta de forma liminar al capítol d'ús i manteniment de l'espai públic en relació amb la creació de *superilles*, i és objecte de seguiment a través d'una actuació d'ofici sobre contaminació atmosfèrica (16OF010).

També en l'orde fiscal fer referència a l'anunci efectuat a finals d'any sobre l'aprovació de l'increment de les tarifes del transport públic per a l'any 2018 que ha estat objecte d'alguna protesta ciutadana.

S'ha de tenir en compte que la matèria tractada en aquest capítol és un dels àmbits de major interès global ja que la mobilitat i el transport públic afecta més enllà dels residents a la ciutat també a aquells que hi transiten de manera puntual i, a més a més, cal tenir en compte que qualsevol modificació incideix de manera directa o indirecta sobre els usos del temps, les necessitats organitzatives familiars i els hàbits de la ciutadania.

56

4.1. MARC DEL DRET DE LA CIUTADANIA

A nivell global el marc jurídic que regeix les condicions d'accés i els estàndards de qualitat dels serveis públics, amb independència del règim de prestació segueix determinat per l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, que disposa en el seu article 48 que els poders públics han de promoure polítiques de transport i de comunicació basades en criteris de sostenibilitat, que fomentin la utilització del transport públic i la millora de la mobilitat i que garanteixen l'accessibilitat a les persones de mobilitat reduïda, així com han d'impulsar de manera prioritària les mesures destinades a l'increment de la seguretat viària i la disminució dels accidents de trànsit, amb una incidència especial en la prevenció, l'educació viària i l'atenció a les víctimes. També defineix la circulació, els serveis de mobilitat i la gestió de transports de viatgers municipals com a competències pròpies dels ajuntaments.

Ara bé, cal tenir en compte que a la ciutat de Barcelona és d'aplicació la Llei de la Carta Municipal de Barcelona (CMB) que a l'article 90 disposa que la coordinació del

servei de transports urbans correspon al Consorci Autoritat del Transport Metropolità (ATM), —participat pel mateix Ajuntament entre altres entitats (com ara, l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)) — i estableix que l'ordenació del trànsit de les persones i vehicles, així com la vigilància i les sancions de les infraccions en vies urbanes, són competència pròpia de l'Ajuntament.

L'article XX de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, ratificada pel Plenari de l'Ajuntament de Barcelona, reconeix el dret a tenir mitjans de transport compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat. A aquest efecte, s'han d'afavorir transports públics accessibles a tothom segons un pla de desplaçaments urbans i interurbans, i s'ha de controlar el tràfic automobilístic i garantir la seva fluïdesa tot respectant el medi ambient.

En el mateix sentit es pronuncia l'article 32 de la Carta de Ciutadania- Carta de Drets i Deures de Barcelona (CC-DDB), on es reconeix per l'Ajuntament que totes les persones tenen dret a un sistema de mobilitat pública i privada, i a un transport públic, de qualitat i accessible que permeti arribar a totes les zones residencials, comercials i industrials, així com als punts d'interès general del municipi, i afegeix que aquest sistema ha d'afavorir el desplaçament en mitjans poc contaminants. També disposa que l'Ajuntament té el deure d'establir una ordenació de la circulació i de l'estacionament dels vehicles de motor compatible amb l'ús de les vies i les places per als vianants i ciclistes.

Més enllà del marc legal generalista, cal tenir en compte les diferents normatives específiques que regulen i estableixen el funcionament i l'ús del transport públic (lleis Ferroviària, d'Ordenació dels transports terrestres, del Transport de viatgers per carretera, i les lleis de mesures fiscals, financeres i administratives que modifiquen les anteriors), així com els reglaments propis dels diferents mitjans de transport i les disposicions de l'ATM en relació amb les condicions d'ús dels títols de transport integrat, entre d'altres.

Pel que fa la circulació, el marc de referència és la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, i en l'àmbit local, l'Ordenança de circulació de vianants i vehicles a Barcelona, l'Ordenança fiscal 3.12, que defineix les taxes i les condicions de l'estacionament regulat, així com el Pla de Mobilitat Urbana 2013-2018.

En aquest sentit cal fer referència a la modificacions introduïdes a l'Ordenança Fiscal 3.12 sobre les taxes d'estacionament regulat de vehicles a la via pública, aprovades definitivament el mes d'octubre de 2017 per vehicles poc contaminants als efectes d'equiparar el tractament dels vehicles "zero emissions" d'acord amb les categoritzacions de la Direcció General de Trànsit (DGT).

A nivell municipal cal tenir en compte el Pla de Millora de Qualitat de l'Aire de Barcelona (2015-2018) i el Pla de Mobilitat Urbana (2013-2018) i en concret, el Decret d'Alcaldia S1/D/2017-3425 per a l'adopció de les mesures de restricció del trànsit dels vehicles més contaminats durant l'episodi ambiental de contaminació atmosfèrica, amb la finalitat de minimitzar els seus efectes sobre la salut dels ciutadans i de restablir els nivells normals de qualitat de l'aire.

4.2. QUEIXES PRESENTADES SOBRE TRANSPORT COL·LECTIU

Les problemàtiques i demandes d'intervenció per disconformitat reiteren algunes de les queixes exposades els darrers anys, i per tant signifiquen perpetuació de la insatisfacció per determinats procediments operatius tot i que s'ha incrementat la disconformitat amb l'atenció rebuda pels serveis d'atenció al ciutadà.

1) Disconformitat per l'exigència de la percepció mínima o per la deficient informació derivada d'aquest procediment

Les modificacions introduïdes en els articles 52 i 53 de la Llei 7/2014, de mesures fiscals, financeres i administratives, atenent recomanacions emeses des d'aquesta Sindicatura, que van permetre la concessió d'un termini de 48 hores per acreditar el compliment de les condicions d'ús dels títols de transport, sembla que hagin tingut el seu efecte positiu en el tractament dels expedients de percepció mínima, ja que segueix reduint-se el número de queixes que es presenten sobre aquesta matèria i de manera especialment significativa vers aquells casos derivats de la manca d'acreditació de l'ús de títols socials com ara la targeta Rosa, en relació a les quals aquest any no s'ha rebut cap queixa.

Tot i així segueix detectant-se confusió en la informació i la gestió dels procediments. Es continua posant de manifest, sobretot a TMB, la manca de suport documental informatiu sobre la tramitació dels expedients de percepció mínima, atès que la butlleta que es lliura en el moment de la intervenció és de difícil lectura i comprensió per a molts viatgers, la impossibilitat de presentar al·legacions si es vol optar pel pagament reduït, i la manca d'un procediment garantista que té un clar exponent en les respostes generalistes i poc individualitzades dels escrits d'al·legacions que presenten els ciutadans.

Cal senyalar que la particularitat del Tram, servei en el qual s'efectua la validació del bitllet en el seu interior dels combois, cosa que ha motivat la presentació d'algunes queixes vinculades a l'exigència de percepcions mínimes on el dubte en centra en la realització del marcatge en el moment d'accedir al transport o en moments posteriors.

De totes maneres hem de reiterar que aquesta Sindicatura considera necessari un control de l'ús fraudulent del transport públic i que centra les seves revisions i recomanacions en aquelles situacions que no deriven d'accions intencionades i que poden generar indefensió del viatger de bona fe.

2) Queixes relatives a l'atenció rebuda per part del personal de TMB (conductors, personal d'estació, punts d'atenció), sobretot quan ha generat a la persona interessada un increment de gestions o desplaçaments que es podrien evitar, per exemple per a la realització de bescanvis de títols de transport o fins i tot han acabat sent objecte de la presència de personal de seguretat i/o de denúncies per part dels treballadors. Especialment significatiu ha resultat el cas supervisat dins l'expedient de queixa 279/17 en què un matrimoni de mitjana edat va dirigir-se a la cap d'una estació del metro de Barcelona per demanar una informació relativa a l'ús del transport públic i després de sentir-se mal atesos, en voler presentar una reclamació pel tracte rebut van ser objecte de denúncia per part de la treballadora qui va requerir la presència de cossos policials i d'agents de seguretat del metro els quals van formular denúncia per conducta incívica del passatger que va ser dirigida per duplicat a l'Àrea Metropolitana de Barcelona

(AMB) per incoar expedients sancionadors que es van deixar sense efecte després de la presentació d'al·legacions per part de l'interessat, qui no ha estat objecte de cap disculpa ni compensació per les gestions i molèsties i danys a diferents nivells ocasionats.

Cal dir que no és l'únic cas en que aquesta Sindicatura ha pogut constatar que els criteris amb els que es tramiten expedients d'exigència de percepció mínima o sancionadors per presumptes conductes incíviques queden sense efecte després de la presentació d'al·legacions per part dels ciutadans davant l'AMB tot i haver-se invocat les mateixes relacions o circumstàncies davant l'empresa operadora, TMB.

3) Queixes en relació a la implementació de la xarxa ortogonal i conseqüències per molèsties derivades del nou emplaçament dels terminals d'origen i final.

Com ja s'ha dit des de la Sindicatura es considera que l'avaluació de la implementació de la xarxa no podrà fer-se fins al seu total desplegament als efectes que es pugui valorar amb objectivitat els possibles greuges que a nivell de dèficit de transport es puguin produir en alguna zona o barri de la ciutat. Ara bé, la tendència a l'ús de més d'una línia d'autobús per la realització d'itineraris que abans es realitzaven amb un sol autobús i la distància entre parades per la seva afectació a l'accessibilitat de les persones amb diversitat funcional són objecte de tractament en el capítol 7 d'aquest títol.

En relació a les molèsties produïdes sobretot per l'incompliment de l'aturada de motors en cas d'espera dels autobusos en les parades d'origen i final de línia, la modificació d'alguns recorreguts que ha comportat la seva ubicació dels terminals molt propers a habitatges fet que ha incrementat les molèsties produïdes. En aquest àmbit, a banda de senyalar la dificultat en l'obtenció de respostes efectives tant als ciutadans així com per part de la mateixa Sindicatura, s'ha pogut copsar per mitjà de la supervisió de l'expedient de queixa 16/910, que implicació de la mateixa empresa operadora així com de la Guàrdia Urbana resulten efectius per a la resolució de problemàtiques llargament expressades pels veïns.

59

4) Queixes relatives a les condicions d'ús dels títols de transport. Especial referència a la T-16.

Tot i que s'ha fet efectiu l'augment de l'edat d'ús de la T-12 fins els 16 anys, recomanació que va ser efectuada des d'aquesta Sindicatura en exercicis anteriors, la nova regulació establerta genera una certa situació de greuge comparatiu per raó d'edat en l'ús d'aquest nou títol de transport.

Si bé les recomanacions efectuades en el seu moment des d'aquesta Sindicatura contemplaven fins i tot la possibilitat de la gratuïtat de l'ús del transport fins a la majoria d'edat l'actual ampliació fins els 16 anys ha comportat un canvi en el criteri de terminis de durada del dret d'ús d'aquest títol de transport ja que si bé abans regia la data de compliment dels anys establerts ara s'ha optat per una mateixa data, el 31 de desembre, de tots els nascuts aquell any, fet que produeix una diferència de la gratuïtat de l'ús del transport públic que pot arribar a ser de quasi un any entre aquells usuaris nascuts a començament i els de final d'any.

En aquest sentit cal tenir en compte que l'opció que s'ofereix finalitzada la T-16 és la Tjove, que és de caràcter trimestral fet que tant la seva adquisició per la inversió de cop

que suposa com la seva pèrdua ocasional poden no fer-lo una bona opció per a totes les famílies que l'han de sufragar, i han de valorar altres opcions.

En els anys anteriors la resposta a les diferents problemàtiques plantejades en relació a la renovació de títols de transport com la T-12, T-Jove, etc. duplicitat, costos d'emissió, semblava que havien de tenir una perspectiva de resolució amb la implantació de la T-Mobilitat però, en no haver-se fet efectiva aquesta, han continuat les mateixes problemàtiques exposades altres anys, sobretot en casos de pèrdua i de sostracció del títol, de manera que en aquests casos segueix sense resoldre's la possibilitat de gaudir d'un títol provisional com a mínim durant un mes i havent d'abonar novament les despeses d'emissió.

5) Disconformitats per les afectacions derivades de la vaga del metro.

Durant el primer semestre de 2016 la ciutadania de Barcelona va viure situacions de trasbalsament derivades de les dificultats en l'ús del transport públic col·lectiu, especialment el metro però també l'autobús motiu que va originar l'obertura d'una actuació d'ofici des d'aquesta Sindicatura, que es va actualitzar el juliol de 2017 amb motiu de les aturades que de manera indefinida es produïen al servei del metro cada dilluns i es preveia continuar en dies d'especial transcendència.

De la cronologia de les reunions facilitades sobtava que haguessin estat necessàries més de 70 reunions per assolir un acord en la negociació d'un conveni, així com la continuïtat de les aturades per part dels treballadors tot i la concreció i acceptació d'algunes de les propostes després acceptades, sobretot vinculades a l'increment de plantilla que hauria de revertir en la millora del servei, fet que hauria de ser d'interès primordial per a la mateixa administració.

Les recomanacions de la síndica en aquest cas van ésser:

que els conflictes laborals que afectin béns i serveis públics comptin per a la seva resolució amb la màxima implicació del Govern municipal i la col·laboració de la resta de representants de la ciutadania.

- que per part del Govern municipal s'insti al govern de la Generalitat que promogui l'elaboració de la Llei orgànica reguladora de la vaga seguint el mandat constitucional.

4.3. SISTEMA DE TRANSPORT PÚBLIC INDIVIDUAL AMB BICICLETA (BICING).

Segueixen presentant-se queixes vinculades al tractament dels expedients per ús indegut del servei derivat dels problemes de verificació del seu correcte ús, sobretot en relació amb la devolució de la bicicleta i el correcte ancoratge i també un cas de no reconeixement de responsabilitat en accident per mal estat de la bicicleta.

En motiu d'expedients de queixa supervisats i d'altres en curs de tramitació es posa de manifest el desconeixement per part dels usuaris del fet de trobar-se en situació d'ús irregular del servei Bicing així com que, a nivell econòmic, s'assimila el tractament de

les situacions de retorn endarrerit amb les de no retorn de la bicicleta a partir d'un determinat número d'hores de demora.

Cal esperar que la nova contracta incorpori millores com les recomanades darrerament per la Sindicatura :

- es revisin les actuals tarifes i penalitzacions establertes als efectes de diferenciar el tractament d'aquells casos on es produeixi un excés d'ús en el servei però que es produeixi el retorn de la bicicleta a diferència dels casos en que aquesta circumstància no es produeix.
- els usuaris siguin informats més ràpidament del possible situació d'ús irregular del servei als efectes de la seva correcció.

4.4. CIRCULACIÓ I ESTACIONAMENT DE VEHICLES

1) El procediment sancionador.

La major part de les queixes presentades fan referència a les infraccions en matèria d'estacionament i circulació, amb especial incidència a raons de procediment però també de fons i en aquest sentit es signifiquen les qüestions relatives a l'acreditació de les infraccions i a problemes derivats de la que els ciutadans consideren una deficient o inexistent senyalització que origina la infracció. Entre diferents expedients resulta il·lustrativa la queixa supervisa en el marc de l'expedient 2016Q1112 en què l'interessat posava de manifest la seva disconformitat amb la imposició d'una sanció en matèria de circulació de vehicles en considerar que la denúncia derivava d'un error d'apreciació de l'agent denunciador qui va entendre que s'havia infringit l'article 54.1 del Reglament General de Circulació en no mantenir la distància de seguretat amb el vehicle i la manca de resposta a l'interessat sobre les circumstàncies que sustentaven la denúncia i que acreditaven els fets. La queixa va ser estimada en part atès que tot i entendre que l'actuació dels serveis municipals s'ajustava a dret calia haver facilitat la informació sobre els fets que sustentaven la denúncia, ja que no es disposava d'imatges.

També en ocasions per molts ciutadans es posa en dubte i/o no s'entén de manera suficient ni la presumpció de veracitat dels agents ni el procediment sancionador que segueix l'Administració que genera percepció d'indefensió, inseguretat i fins hi tot abús de l'Ajuntament cap a la ciutadania que amb freqüència resulta infundada. En aquest sentit la manca de resposta efectiva a les al·legacions o recursos presentats així com la documentació acreditativa dels fets imputats no ajuden a canviar aquesta percepció.

Segueixen sent presents els problemes recurrents derivats del procediment de notificació. L'obtenció de domicilis vàlids per la pràctica notificadora en fase executiva continua posant de manifest que podria optimitzar-se el procediment si aquesta tasca es realitzés en un primer moment, fet que permetria a la ciutadania la presentació d'al·legacions i/o la possibilitat d'acollir-se al pagament d'import reduït motiu de forces queixes. Així mateix es posa de manifest que una bona revisió de la correcta tramitació dels expedients de manera prèvia a l'inici de la fase executiva donaria més garanties al procediment. En aquest sentit també s'ha d'assenyalar que també es motiu de queixa freqüent la tardança en fer efectiva la devolució dels ingressos quan són declarats

indeguts, fet que es objecte de tractament en el capítol 12 d'aquest informe corresponent a Hisenda. En relació amb el procediment s'ha demanat que es revisi amb especial atenció la correcció dels expedients previ a l'inici de la via executiva.

2) Les actuacions del servei municipal de grua.

Diverses persones s'han adreçat a la síndica de greuges en considerar-se perjudicades pel que han considerat actuacions injustificades o desproporcionades de la grua municipal. Davant el dubte sobre si reclamacions o disfuncions responien a accions esporàdiques o puntuals o responien a pràctiques habituals i tenint en compte la importància d'aquest servei atesa la seva contribució al manteniment de la correcta mobilitat a la ciutat i l'ús equitatiu de l'espai públic, l'anàlisi d'aquesta problemàtica ha derivat en una actuació d'ofici, les conclusions de la qual són objecte de tractament en el capítol 6 dedicat a l'ús de l'espai públic.

Ara bé, cal dir que són significatius els casos individuals que han estat objecte de supervisió en aquest sentit, molts d'ells vinculats a senyals de restricció d'estacionament per tractar-se presumptament de places amb reserva d'estacionament que ja no eren vigents i en relació a les quals, tot i les al·legacions presentades pels interessats no s'havia efectuat la suficient tasca de verificació de les mateixes. En altres ocasions l'actuació del servei de la grua municipal s'ha produït conseqüència de considerar un ús indegut de la targeta d'aparcament especial, fet que serà objecte de tractament en el capítol corresponent.

També s'ha constatat que segueixen presentant-se queixes en les quals la retirada del vehicle ha arribat a comportar la seva destrucció, amb les repercussions patrimonials que ocasiona.

Singular i significatiu ha resultat l'expedient 2016Q717 on es va supervisar una denúncia per estacionar en zona d'estacionament regulat que va derivar en l'actuació del servei municipal de la grua municipal amb la singularitat que dins del vehicle hi havia un gos. Tot i que l'actuació dels serveis municipals es va considerar ajustada a allò establert en la normativa de disciplina es va considerar no proporcionada ni ajustada a criteris d'equitat en el seu conjunt. La seva supervisió va posar de relleu que d'acord amb els protocols establerts fins passades 4 hores de l'entrada al dipòsit del vehicle amb un animal a l'interior no es dona avís des dels serveis de B:SM a la policia municipal per iniciar les accions pertinents en cas que no comparegui el titular del vehicle.

Com a recomanació general s'ha demanat a B:SM que es revisin i ajustin els protocols d'actuació en cas que es detectin animals a l'interior dels vehicles objecte de reiterada i conducció al dipòsit sobretot als efectes que no s'espera el transcurs de 4 hores sense presència del titular del cotxe per donar avís a la Guàrdia Urbana així com l'activació d'actuacions en cas que es detectin situacions d'incompliment de l'Ordenança de protecció, tinença i venda d'animals, cosa que s'ha informat s'ha procedit a revisar i/o actuar arran de la present recomanació

3) L'estacionament de motos a la vorera

També ha estat objecte de diferents queixes presentades per ciutadans i ciutadanes molestos per la manca d'actuació davant les reiterades infraccions i les molèsties i perjudicis que es produeixen, sobretot per l'ocupació de l'espai dels vianants. Part d'aquesta problemàtica, en relació a l'actuació correctora de la suposada infracció, ha

estat tractada dins el marc de l'actuació d'ofici sobre el servei de la grua municipal a la qual ja s'ha fet referència.

Ara bé, atès que el Pla de Mobilitat Urbana de Barcelona preveu diferents fases d'execució les quals arriben fins a l'any 2018, per tant es troba en fase de desenvolupament, aquest fet ha condicionat el posicionament d'aquesta Sindicatura que ha optat per efectuar un seguiment de la seva implementació i l'obertura d'un expedient informatiu.

4) L'adopció de mesures de restricció del trànsit dels vehicles més contaminats.

Tot i que des del dia 1 de desembre davant situacions en què es produeixin episodis d'alta contaminació ambiental per NO₂ a PM₁₀ l'Ajuntament de Barcelona activarà el Protocol d'Actuació per alts nivells de contaminació atmosfèrica a la ciutat de Barcelona, aprovat pel Plenari del Consell Municipal el passat mes de novembre, molts dels escrits o de les manifestacions dirigides a aquesta Sindicatura fan referència, més enllà de l'actual aplicació puntual a la repercussió de la implementació de les mesures amb caràcter permanent a partir de l'any 2020

El Protocol regula i defineix les mesures municipals a adoptar amb la finalitat de minimitzar els efectes de la contaminació atmosfèrica sobre la salut dels ciutadans i restablir els nivells normals de qualitat de l'aire. Entre aquestes destaca la restricció de la circulació d'aquells vehicles que no disposin d'etiqueta que, a priori, comportarà canvis d'hàbits i la impossibilitat de circular dins la zona delimitada com a Zona de Baixes Emissions de Barcelona, amb determinades excepcions com ara els vehicles de persones amb mobilitat reduïda, els de serveis d'emergències o essencials. L'incompliment d'aquestes restriccions comportarà sancions de 100€ d'import.

Aquesta Sindicatura a partir de l'actuació d'odici 16OF010 ha iniciat l'estudi de les mesures i de les alternatives previstes per part de l'Ajuntament per compensar les afectacions i problemàtiques que es produeixin així com la incidència dels vehicles en el conjunt de la contaminació que afecta la ciutat entre altres aspectes (Eii 18/006).

63

4.5. VIALITAT I SENYALITZACIÓ

1) Ús de la Bicicleta.

La Sindicatura segueix copsant la preocupació que l'ús de la bicicleta i altres ginys mecànics de mobilitat personal genera entre els diferents agents implicats (vianants, conductors de vehicles de motor i els mateixos ciclistes).

El desplegament de les infraestructures per fomentar-ne l'ús i l'aplicació de la normativa i el compliment de les normes per afavorir la bona convivència continuen sent aspectes essencials per tenir en valor aquesta opció de desplaçament.

L'any 2014 des de la Sindicatura es va endegar una actuació d'ofici, que es va concloure l'any 2016, havent-se rebut aquest any les respostes a les recomanacions efectuades que, en bona part són objecte d'estudi i/o acceptació com la circulació pels carrils bici en el mateix sentit que el de circulació del carrer, tot i que la relativa a la

matriculació o sistema d'identificació de les bicicletes sigui la que més disconformitats ha generat.

Les recomanacions en aquest àmbit han estat en línia amb les emeses dins el marc de l'actuació d'ofici presentada el desembre de 2016 (expedient 14OF034), les quals, en termes generals, pretenen reduir l'accidentalitat, afavorir el dret a la tranquil·litat dels vianants i apostar decididament per l'educació viària per recuperar el respecte de l'espai comú de confluència entre les diferents modalitats de desplaçament per la ciutat, algunes de les quals van ser acceptades.

2) Manteniment i vigència de la senyalització als efectes de no generar confusions.

La manca de manteniment, inexistència o no vigència d'algunes senyals viàries ha estat objecte de queixa i tractament des de la Sindicatura, en ocasions pel fet que els errors que ha motivat ha pogut tenir conseqüència a nivell de sancions o actuacions administratives.

En aquest sentit s'ha de destacar que la revisió de la vigència i corresponent actuació sobre la senyalització de la reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat, no es realitza amb prou efectivitat fet que comporta l'aparença de reserves d'estacionaments que no són realment efectives. Aquest fet ha comportat fins i tot sancions i o la retirada de vehicles que en feien ús tot i ser coneixedors que no eren vigents. En conseqüència es va reiterar la necessitat de millora de la senyalització i la informació d'aquestes àrees d'estacionament als efectes que no es produeixin confusions que comportin errors involuntaris i fer efectiva la recomanació acceptada en relació a la senyalització amb colors diferents les zones regulades d'estacionament de característiques diferenciades.

64

3) Àrees d'estacionament regulat.

En el mateix sentit que l'anterior apartat, la informació relativa a la senyalització, delimitació de les zones i ús dels parquímetres ha estat motiu de queixa. En especial aquest problema s'havia plantejat i detectat en les àrees exclusives per a residents on tot i una diferència subtil, tot està delimitat en color verd. Tots i haver-se rebut resposta de les recomanacions efectuades en què s'informa que la Regidoria de Mobilitat vol promoure el canvi dels parquímetres i el canvi de color per senyalitzar les diferents àrees no s'ha constatat que s'hagi fet efectiu.

4) Àrees DUM.

Conseqüència de les queixes presentades en relació a la conculcació del principi de no discriminació per raó de l'ús de mitjans electrònics, —que inspira de l'Ordenança reguladora de l'Administració electrònica, aprovada pel Consell Plenari de l'Ajuntament el 30 de gener de 2009—, conseqüència de la implantació de l'aplicació telemàtica per a zones de càrrega i descàrrega (ÀREA DUM), l'any 2016 es va engegar una actuació que s'ha pogut concloure aquest any un cop rebuda i analitzada la documentació.

L'ús de les àrees DUM implica obligatòriament disposar de telèfon mòbil tipus smartphone i descarregar-se una aplicació dissenyada per a programaris IOS o Android. En cas de no disposar-ne, la persona usuària ha d'enviar missatges de mòbil, amb cost,

de manera que no disposar de telèfon mòbil o no ser hàbil en l'ús de les prestacions telemàtiques impedeix l'estacionament en les esmentades àrees DUM, i tenir mòbil però no disposar dels programaris esmentats penalitza l'estacionament. Aquest fet també obliga les empreses amb treballadors que utilitzen vehicles de transport de mercaderies a dotar-los de telèfons mòbils. En conclusió creu la sindicatura que s'ha de garantir el seu accés a totes aquelles persones que necessiten utilitzar-la independentment que disposin o no de dispositiu de telefonia mòbil i del sistema operatiu que utilitzin. Així mateix es recomana que es faci conèixer l'antic disc amb l'aplicació telemàtica creada i es demana a l'IMH i a la Regidoria de Mobilitat la revisió de les sancions imposades. Cal dir que, en aquest sentit des de l'IMH i des de Mobilitat s'ha informat que es revisaran les denúncies i sancions que hagin presentat al·legacions i que no hagin prescrit, fins la implementació de nous parquímetres a la ciutat que permetrà iniciar i finalitzar operacions d'AREADUM que es preveu en funcionament a finals d'any, motiu pel qual tampoc es considera vàlid l'ús del disc horari, però acabat l'any no hi ha constància d'aquest fet.

5) Disconformitat amb l'increment de carrils bici i la disminució d'espais per a l'estacionament de vehicles de quatre rodes.

Aquesta Sindicatura ha rebut diferents queixes de ciutadans que han expressat la seva preocupació per la disminució de l'espai per a l'estacionament de vehicles de 4 rodes, en ocasions conseqüència de l'expansió de carrils bici a la ciutat.

En aquest sentit cal tenir en compte que l'Ajuntament realitza aquestes actuacions en ús legítim de la potestat discrecional per establir polítiques públiques, ordenant la mobilitat i l'ús de l'espai públic en funció de les prioritats i les polítiques públiques que consideri convenient desenvolupar.

65

4.6. CONCLUSIONS. LES DECISSIONS COM A VALORACIÓ DE LES MATÈRIES

Com a conclusions en aquesta temàtica hem de dir de manera genèrica que, en l'àmbit del transport públic, circulació, vialitat i senyalitzacions, les persones que s'adrecen a la síndica, principalment demanen supervisar la correcta actuació de l'Administració i dels serveis municipals en matèria dels diferents procediments específics de cada matèria en sentir vulnerats els seus drets de defensa i seguretat jurídica tot i que a diferència d'altres anys cal afegir que també s'han adreçat per exposar problemàtiques que més enllà del cas individual tenen afectació sobre la població general.

- a) Pel que fa al transport públic de viatgers, la introducció a nivell legal d'un termini de 48 hores per a l'acreditació del correcte ús dels títols de control, tot i haver incrementat el treball d'atenció per part del personal de TMB, ha fet disminuir el nombre de queixes rebudes a la Sindicatura per a aquesta matèria.
- b) L'atenció al ciutadà, la manca de respostes individualitzades a les diferents demandes presentades en relació al servei (al·legacions expedients sancionadors, peticions d'informació, queixes del servei, etc.) requereixen de major atenció i cura per part dels serveis d'atenció de TMB i/o possiblement de més personal

que es dediqui a la realització d'aquestes tasques que podrien evitar repetició de gestions i molèsties als ciutadans afectats.

En general es pot afirmar que des de TMB, no es dona resposta contrastada de manera suficient a les queixes derivades de tractes o comportaments presumptament incorrectes efectuats pel personal vers els passatgers ni planteja l'ofertament de compensacions per les molèsties causades.

- c) En relació a la implementació de la xarxa ortogonal i les molèsties generades per les estacions d'origen i final de línies de bus cal dir que preocupa la tendència a una possible dificultat de l'ús del transport públic per a persones amb problemes de mobilitat.

En relació a les molèsties generades sobretot per la no aturada de motors en les estacions d'origen i final es constata que quan es produeix el control i seguiment per la pròpia empresa operadora així com per la Guàrdia Urbana es facilita la resolució dels problemes.

- d) L'edat d'ús de la T-12 s'ha ampliat fins als 16 anys, coincidint amb la finalització de l'ensenyament obligatori, com havia estat proposat des d'aquesta Sindicatura, si bé hauria estat millor estendre la gratuïtat a tota la minoria d'edat, el criteri establert en relació a la finalització de l'ús generalitzada a la data del 31 de desembre de l'any que es compleixen 16 anys genera greuges entre els usuaris que poden arribar a significar l'ús quasi d'un any gratuït o no del servei de transport públic.
- e) L'Ajuntament ha de promoure polítiques de transport basades en criteris de sostenibilitat que fomentin l'ús del transport públic, junt amb les demés administracions concurrents, motiu pel qual era cabdal la implicació del Consell Municipal en la resolució del procés de la vaga del metro davant les dificultats de negociació.
- f) Les condicions establertes en el contracte d'adhesió per a l'ús del servei Bicing són en alguns casos desmesurades en relació al tractament assimilat del retorn al no retorn de la bicicleta.
- g) Es mantenen les queixes conseqüència de les sancions derivades d'infraccions de circulació, les quals es fonamenten bàsicament en els problemes derivats de la pràctica de les notificacions, els mitjans d'acreditació de les infraccions i la manca de resposta i/o d'individualització de la mateixa sobre les al·legacions i/o recursos presentats. En conjunt continua generant al ciutadà percepció d'inseguretat.
- h) El procediment de retirada i destrucció dels vehicles torna a posar de manifest que aquest procediment no està dotat de les mateixes garanties que la tramitació i gestió de la suposada infracció que l'ha originat, sobretot a l'efecte de notificació dels actes, en els casos supervisats es dedueix que l'actuació de l'administració havia estat adequada.
- i) El Pla de Mobilitat Urbana de Barcelona que conclou l'any 2018 ha de donar resposta a diferents situacions objecte de queixes com l'estudi de la situació de les motos a la vorera o diferents canvis en la mobilitat.
- j) Segueix preocupant a aquesta Sindicatura que l'impuls que es vol efectuar de l'ús de la bicicleta no s'hagi produït sobre uns sòlids fonaments d'ordenació viària i de control per prevenir accidents i evitar conflictes amb altres usuaris de l'espai públic, en concret vianants.
- k) Les Àrea DUM signifiquen una modalitat d'ús d'una zona d'aparcament de pagament que no és d'accés universal per a tots els seus usuaris potencials, que condiciona el seu emprament a la tinença d'un aparell i l'obligatorietat del qual

no està regulada en cap llei. Es vulnera el principi d'igualtat al qual ha d'ajustar-se l'Administració pública en la utilització de les tecnologies de la informació.

- l) S'ha constatat l'increment de xarxa per a les bicicletes però com ja es va comentar l'any passat segueix considerant-se que manca treballar i fomentar el compliment de les normes de circulació, que haurien d'anar destinades també a altres agents, com vianants i motoristes que també generen infraccions.
- m) En aquelles actuacions de reiterada de vehicle que tingui en el seu interior animals no els protocols d'actuació no vetllen de manera suficient per la qualitat de vida de l'animal.

SÍNTESI DE LES RECOMANACIONS A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL EN MATÈRIA TRANSPORT I CIRCULACIÓ DERIVADES DE LES DECISIONS DICTADES EN 2017 I DE LES EXPERIÈNCIES ACUMULADES D'ANYS ANTERIORS:

TRANSPORT PÚBLIC COL·LECTIU DE VIATGERS

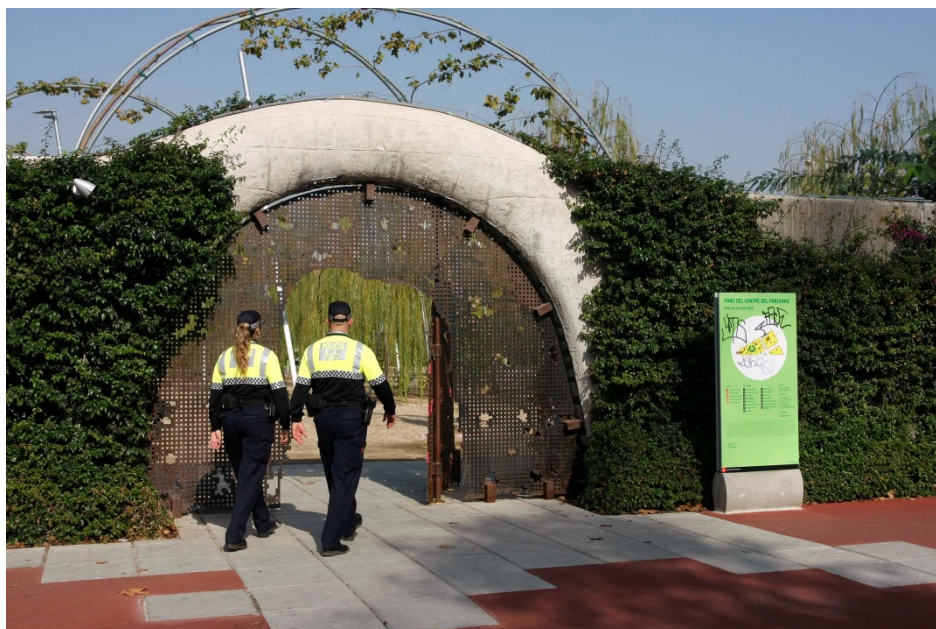
- Millorar als accessos del metro el sistema de vigilància a nivell de seguretat, atenció general i de seguretat dels viatgers i lluita contra el frau –tot diferenciant-lo de l'error d'ús– als accessos al metro.
- Recomana que les respostes per escrit a les queixes o relacions efectuades per ciutadans aprofundeixin en les circumstàncies del cas i s'individualitzin.
- Promoure des de la representació municipal a l'ATM la revisió dels costos establerts d'emissió i reedició de la condició de finalització d'ús del títol (31 de desembre de l'any que es compleixen 16 anys) per no generar greuges entre els usuaris. Convertir la T-16 en T-18 apujant l'edat de bonificació fins la majoria d'edat.
- Procurar que els conflictes laborals que afectin béns i serveis públics comptin per a la seva resolució amb la màxima implicació del Govern municipal i la col·laboració proactiva de la resta de representants de la ciutadania.

VIALITAT I ESTACIONAMENT

- Reiterar la millora de la senyalització i la informació de les àrees d'estacionament regulat als efectes de prevenir i evitar errors involuntaris, i fer efectiva la recomanació acceptada en relació a que es senyalitzi amb colors diferents les zones regulades d'estacionament de característiques diferenciades.
- Garantir a les àrees DUM el seu ús a totes les persones que necessiten la seva utilització amb independència de disposar o no de dispositiu de telefonia mòbil i del sistema operatiu que utilitzin. També es recomana que es faci conèixer l'antic disc amb l'aplicació telemàtica creada i es demana a l'IMH i a la Regidoria de Mobilitat la revisió de les sancions imposades.

*

Capítol 5. SEGURETAT CIUTADANA I LLIBERTAT CÍVICA



68

En les matèries d'aquest capítol s'han rebut en l'any 2017 un total de 67 queixes.

Destaca la temàtica relativa a manca de mitjans de la Guàrdia urbana per afrontar els requeriments de què és objecte, l'incivisme i el seu tractament en l'ordenança de la convivència.

Aquest any 2017 hem de fer un reconeixement especial al Cos de la Guàrdia Urbana i el seu paper durant les complicades jornades que ha viscut la ciutat de Barcelona per actes de terrorisme i de tensió política.

El dia 17 d'agost es va atemptar contra la ciutadania a través d'un atropellament massiu a la Rambla de Barcelona. En el moment en què es van produir aquest brutal cop diversos agents de la Guàrdia Urbana realitzaven tasques de vigilància en aquella via, i van ser dels primers professionals que van atendre a les víctimes. Tal i com queda recollit en les imatges d'aquell dia, van tenir una resposta extraordinària, tant a nivell humà com a nivell professional. Malgrat el consistori no té competències en matèria antiterrorista, si que van assumir un paper clau alhora de donar una primera resposta d'emergència. El Parlament de Catalunya va reconèixer el seu mèrit i va lliurar la Medalla d'Honor, entre d'altres, al cos de la Guàrdia Urbana per la seva intervenció sobre el terreny i la resposta immediata a l'atemptat comés a la ciutat de Barcelona.

Poc temps després Barcelona, igual que la resta de Catalunya, va viure situacions de gran tensió generada per la situació política del moment, i que van culminar amb els fets del dia 1 d'octubre. Novament els agents de la Guàrdia Urbana van intensificar les seves tasques sobre l'ordenació del trànsit i de les persones en les multitudinàries

manifestacions, per tal de permetre als ciutadans l'exercici del seu dret de reunió i manifestació, amb garanties de seguretat, en un moment en el que encara planejava l'ombra de l'atemptat de la Rambla i en el que convenia extremar les precaucions per protegir la ciutadania.

5.1. MARC JURÍDIC VIGENT

La legislació específica de règim local, tant l'estatal com l'autonòmica, consagren el principi d'autonomia municipal i atorga als municipis competències pròpies en matèria de seguretat en llocs públics, ordenació del trànsit i protecció civil.

En aquest marc normatiu bàsic s'aprova la Llei reguladora de les policies locals de Catalunya, amb l'objecte d'establir un règim jurídic homogeni que les integri en un mateix sistema de seguretat pública i permeti la seva coordinació, amb un rigorós respecte al principi d'autonomia municipal.

Així, la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals, atribueix al cos de la Guàrdia Urbana l'exercici de policia administrativa a fi d'assegurar el compliment dels reglaments, de les ordenances, dels bans, de les resolucions i de les altres disposicions i actes municipals, d'acord amb la normativa vigent.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, promoguda i assumida per l'Ajuntament de Barcelona, preveu el desenvolupament de cossos de policia de proximitat altament qualificats, amb missions "d'agents de seguretat i convivència". Aquests agents apliquen polítiques preventives contra els delictes i actuen com una policia d'educació cívica.

D'altra banda cal tenir en compte els condicionaments de la Llei orgànica 4/2015 de seguretat ciutadana que regula diverses conductes relacionades amb la guàrdia urbana i amb la convivència urbana.

69

5.2. LES QUEIXES EN MATÈRIA DE SEGURETAT CIUTADANA

1) Insuficiència d'efectius per a la protecció

Aquest any novament els ciutadans s'han dirigit a la Sindicatura per denunciar situacions similars a les de l'exercici anterior.

Amb certa freqüència els ciutadans demanen la intervenció de la síndica de greuges de Barcelona perquè consideren que la Guàrdia Urbana no ha atès les seves demandes d'intervenció, sobretot en episodis de molèsties per contaminació acústica en horari nocturn.

Les raons ofertes acostumen a vincular-se amb l'atenció prioritària a altres peticions de servei i, de forma implícita, a la insuficiència de recursos.

La síndica de greuges s'ha dirigit a l'Ajuntament per demanar que s'arbitrin mesures per tal de garantir el nombre adient d'agents de policia per tal d'atendre de forma adequada les necessitats de la població de Barcelona.

En la darrera resposta municipal a aquesta petició de la síndica de greuges, es dona compta de les mesures que s'apliquen per intentar mantenir una plantilla d'agents adequada, però també es detallen les dificultats per posar en marxa una ampliació d'aquesta tenint en compte les incerteses de futur no resoltes i les limitacions a què obliga la Llei general de pressupostos de l'Estat.

Atesa aquesta situació, que es manté al llarg dels darrers anys, la síndica va considerar oportú adreçar-se a la institució del Defensor del Poble per donar compte de la reiteració d'aquests fets i per suggerir-li que intervingui prop de l'Administració de l'Estat per tal que s'aixequin les limitacions vigents en les ampliacions de plantilla, almenys en allò que fa referència als recursos humans destinats a les policies locals.

Altres blocs de queixes freqüents és el dels ciutadans que denuncien un tracte poc adequat dels agents actuants. L'any anterior, a través del Pla director de la Guàrdia Urbana es va crear la Unitat de Deontologia i Afers Interns. Aquesta nova unitat s'encarrega d'investigar els fets en què pugui haver-hi implicats membres de la Guàrdia Urbana per presumptes conductes constitutives de delictes, falta disciplinària o no ajustades a l'ètica o la deontologia policial.

Aquest any s'han mantingut una trobada amb la persona responsable d'aquesta unitat a fi de conèixer el tractament que en fan de les queixes que els ciutadans dirigeixen a la síndica quan consideren que el tracte rebut per un agent de l'autoritat no ha estat prou adequat. D'aquesta forma, aquesta Instància supervisora vol oferir un tractament més personalitzat a aquelles queixes ciutadanes referides a la conducta d'algun membre del cos de la Guàrdia Urbana. Tot i que preval el principi de veracitat dels agents de l'autoritat, en l'hipotètic supòsit que diversos ciutadans presentessin queixa amb relació a l'actitud d'un mateix agent, donaria peu a l'inici d'actuacions d'investigació interna per detectar possibles conductes contràries a l'ètica policial. És per això que aquesta Institució considera imprescindible la col·laboració ciutadana en la denúncia de males pràctiques policials.

70

2) La seguretat en el barri del Raval

Aquest any 2017, l'Associació de veïns de l'Illa Robador es van dirigir a la Sindicatura per denunciar la situació d'inseguretat que vivien al seu barri. Consideraven que s'estava fent un ús intensiu de l'espai públic vinculat al negoci de la prostitució. També havien detectat un increment de xeringues i de consum de tòxics per via parenteral a la via pública. Aquella situació afectava directament la via al barri i el seu comerç de proximitat i havia ocasionat que alguns veïns optessin per abandonar el barri.

També exposaven que l'actuació policia era poc eficaç, per bé que en horari diürn havia una important presència de la Guàrdia Urbana, però no apreciaven que aquest cos estigués intervenint. I pel que feia a l'horari nocturn, assenyalaven que la presència policial era escassa i en ocasions no responia als requeriments urgents que feien els veïns per baralles o soroll al carrer.

Malgrat els esforços municipals per reurbanitzar la zona del Raval i per introduir-hi activitats d'àmbit de ciutat, el Raval continua albergant una sèrie de dinàmiques, concentrades al voltant de la Illa Robador, que tenen una important afectació en la via

pública. Per exemple la presència endèmica de la prostitució i les problemàtiques associades, que es traslladen als habitatges de la zona per donar-los un ús de *meublés*; persones en situació de pobresa i sensellarisme; manca de salubritat en molts dels habitatges que no han estat rehabilitats encara i que estan ocupats per ciutadans amb un poder adquisitiu precari; problemes d'incivisme, etc. Tots aquests aspectes conviuen en un barri en transformació, amb activitats d'oci i cultura dirigides a un públic amb rendes econòmiques superiors a les de la mitjana dels habitants del Raval, amb un parc d'habitatges rehabilitats i públics, assignats a famílies amb un nivell social i cultural superior al dels veïns tradicionals d'aquell enclavament, i amb un increment del turisme per la seva proximitat al centre de la ciutat i per la ubicació de diferents hotels de gamma alta pròxims a l'Illa Robador.

L'Ajuntament va elaborar el document *Pla d'Acció Plaça Salvador Seguí-carrer d'en Robador 2015-2019* que recull un diagnòstic i presenta propostes de millorar i recomanacions sobre els diferents aspectes que són motiu de queixa per part dels veïns: neteja i manteniment; oci nocturn i soroll; treball sexual; dinàmiques vinculades a les finques; entitats, serveis i equipaments; seguretat i inspecció; veïnat i espai públic.

La síndica va comprovar personalment la situació que es viu, a través de diverses visites en diferents franges horàries, amb la finalitat d'emetre una decisió amb un criteri objectiu i fonamentada en l'observació directa. Així mateix va mantenir algunes trobades amb els promotors de la queixa, així com altres veïns i usuaris d'aquell indret, desvinculats d'associacions.

Amb relació al complex fenomen de la prostitució, la Sindicatura s'ha pronunciat en diverses ocasions i, precisament, les seves aportacions es troben recollides al document del *Pla d'Acció Plaça Salvador Seguí-carrer d'en Robador 2015-2019*.

Pel que feia a la seguretat en aquell espai de la ciutat, es va poder comprovar com durant el dia la presència d'agents de la Guardia Urbana era constant, però no es detectava presència permanent en horari nocturn. Precisament es tracta del moment més conflictiu segons manifesten els veïns, tant els de l'Associació promotora de la queixa com altres veïns consultats. Tots coincidien a posar el focus principal de la inseguretat en el moment del tancament dels diferents locals d'oci, quan els clients romanien a l'espai públic i s'havien produït situacions de conflicte. La Sindicatura va valorar que calia intensificar la vigilància nocturna.

En general, la Sindicatura va considerar que l'actuació municipal en l'entorn de l'Illa Robador era intensa, però calia continuar amb l'aplicació de mesures específiques i reforçar alguns aspectes, bàsicament relacionats amb la seguretat, amb el control de les activitats comercials, i amb la intervenció a l'interior dels habitatges.

Posteriorment a aquesta intervenció de la Síndica, es va detectar un augment de la presència d'habitatges buits en el barri del Raval, que s'ocupen de forma il·lícita i s'utilitzen com a punts de venda i consum de drogues. Es tracta dels anomenats "narco pisos". Els veïns van denunciar la situació a través de manifestacions a l'espai públic, amb la intenció de visualitzar la problemàtica i intentar fer fora del barri els traficants davant el que consideraven la ineficàcia de l'actuació pública.

La Sindicatura de Greuges, malgrat no haver rebut queixes concretes, s'interessa per aquest assumpte i participa en la *Comissió de Seguiment de la problemàtica de les drogues al Raval* que convoca el Districte de Ciutat Vella per mantenir un espai de seguiment i de diagnòstic de la situació, i en la que hi ha representació dels veïns afectats entre els quals es troba els de l'Illa Robador, dels comerciants, dels diferents

cossos policials amb competències en la matèria, de l'Agència de Salut Pública, del Patronat Municipal de l'Habitatge, de Neteja, del servei de gestió de conflictes, i de representants polítics i tècnics del Districte.

En aquest espai, els professionals plasmen les dificultats amb què es troben per poder controlar aquesta situació. Amb aquestes exposicions tracten de fer entendre als veïns els motius de la manca d'eficàcia de les administracions públiques. Segons les darreres dades, al Raval hi ha prop de 70 pisos en perill de ser ocupats pels narcotraficants. Els veïns s'estan organitzant i realitzant actuacions pel seu compte per tal d'evitar les ocupacions i expulsar aquesta activitat de les seves finques i del seu barri.

5.3. L'ORDENANÇA DE MESURES PER FOMENTAR I GARANTIR LA CONVIVÈNCIA CIUTADANA A L'ESPAI PÚBLIC DE BARCELONA

L'any anterior, la Sindicatura de Greuges de Barcelona, en l'informe relatiu a les seves actuacions de l'any 2016, tornava a fer palès la necessitat de derogar l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona. Aquesta Institució ha estat crítica amb la normativa municipal des dels seus inicis, l'any 2005, malgrat el context econòmic i social del moment en el que es va aprovar era molt diferent al d'ara, però ja en aquell moment discrepàvem sobre el fet que s'estava sancionat conductes vinculades a col·lectius en risc de vulnerabilitat social. Més tard vam manifestar la ineficàcia administrativa en els procediments sancionadors incoats contra col·lectius vulnerables pel baix percentatge de cobrament de les multes imposades així com pel baix nivell de dissuasió que exercia sobre les persones infractores.

En aquest apartat volem destacar que precisament, a la memòria de les actuacions de la Sindicatura de Greuges de l'any 2016, es va recomanar reformar l'OMC:

- 1) reconduint a les ordenances sectorials els tipus infractors no inclosos en la Llei orgànica de seguretat ciutadana, i amb l'exclusió de les conductes que tenen origen en una problemàtica social;
- 2) excloent de responsabilitat infractora els infants menors de 14 anys, sense perjudici de la responsabilitat civil de pares, mares o persones tutores;
- 3) aplicant sistemàticament i preferentment mesures educatives i de treball en benefici de la comunitat en totes les infraccions relacionades amb el civisme;
- 4) utilitzant sistemàticament l'advertiment previ davant infraccions que són fruit del desconeixement de la norma, i l'amonestació en alguns casos com a sanció. També utilitzar el criteri de dies-multa en determinades sancions per tal que la penalització sigui equitativa i proporcionada;
- 5) perseguint la reparació dels danys per incivisme en tot cas;
- 6) posant en funcionament l'Observatori de la Convivència, amb representació del Consell de Ciutat.

Al llarg de l'any 2017 el govern municipal ha dut a terme una tasca dirigida a modificar l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana en l'espai públic de Barcelona, i convertir-la en la nova Ordenança dels Usos Ciutadans de l'espai

públic de Barcelona. Moltes de les raons que al·leguen com a fonamentació de la modificació coincideixen amb els aspectes sobre els quals havia estat crítica la Sindicatura de Greuges al llarg dels seus anys d'aplicació. I la proposta de la nova Ordenança recull moltes de les recomanacions realitzades per aquesta Instància supervisora.

La Sindicatura de Greuges de Barcelona apareix en aquesta nova proposta normativa com "la institució encarregada de garantir i defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i ciutadanes que puguin veure's afectats per l'aplicació de l'Ordenança, així com de supervisar l'actuació de l'administració municipal en el desenvolupament dels seus deures per al foment dels usos ciutadans de l'espai públic i la convivència."

A més, la norma introdueixen algunes conductes infractores noves relacionades amb el turisme i l'oci nocturn que poden pertorbar l'ús general de l'espai públic, aspecte aquest molt valorat per la Sindicatura de Greuges, ja que una part important de les queixes que rep dels ciutadans estan motivades per la contaminació acústica que generen les mateixes persones amb les seves conductes incíviques.

S'introdueix també el principi d'oportunitat, que comporta la necessitat de valorar en cada cas la conveniència de l'exercici de la potestat sancionadora, dins del respecte de la legalitat, particularment en col·lectius de major vulnerabilitat social.

Aquest text normatiu, però, requerirà del suport dels diferents grups municipals per tal de prosperar.

En aquest apartat cal precisar que un gruix de les queixes relacionades amb l'activitat de la Guàrdia Urbana guarda molta relació amb les queixes referides al civisme, ja que versen sobre l'actuació dels agents quan són requerits, en molts casos com a conseqüència de les molèsties que ocasionen actuacions incíviques.

També, alguns supòsits plantejats pels ciutadans s'han estudiat des de la perspectiva de la tramitació de l'expedient sancionador derivat de la comissió de la presumpta infracció, sense entrar a valorar el fons del fet sancionat.

Aquest any s'han formulat queixes per les molèsties que ocasionen determinades conductes associades a la mendicitat, com la de netejar vidres de cotxes. La Guàrdia Urbana, amb caràcter general persegueix aquesta conducta contrària a l'Ordenança municipal. Ara bé, la nova proposta d'Ordenança contempla un tractament diferent d'aquesta conducta en atenció a la situació de necessitat de la persona que ofereixi aquest servei.

Novament alguns veïns s'han dirigit a la Sindicatura de Greuges per denunciar la manca d'efectivitat de l'administració davant les situacions d'incivisme que es produeix en determinats punts de la ciutat on, per la seva morfologia s'afavoreix la concentració de persones consumint begudes i amb actituds poc respectuoses. En els casos estudiats però, l'Ajuntament va implementar mesures passives per desincentivar les trobades grupals.

Altra ciutadà es va dirigir a la Sindicatura amb motiu de la seva disconformitat amb la imposició i tramitació d'una sanció per pintar un grafiti. Des d'aquesta instància sancionadora, més que incidir en l'estudi sobre el fet sancionat, es va valorar defectes en la tramitació procedimental i es va recomanar la revisió de l'expedient sancionador. Tot i això, la nova normativa municipal en elaboració té previst permetre aquest tipus d'expressió d'art urbà en espais determinats pel consistori.

Finalment volem destacar que novament s'han rebut queixes relatives a la imposició de sancions per venda sedentària no autoritzada.

SÍNTESI DE LES RECOMANACIONS A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL DERIVADES DE LES DECISIONS DICTADES L'ANY 2017 EN LES MATÈRIES DEL CAPÍTOL DE SEGURETAT I LLIBERTAT, I DE LES EXPERIÈNCIES ACUMULADES D'ANYS ANTERIORS:

- Continuar amb les accions dirigides a reforçar els efectius de la Guardia Urbana per tal de garantir l'atenció de les necessitats de la població de Barcelona en matèria de seguretat.
- Continuar la tasca reformadora de l'actual Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic, amb la finalitat reconduir les conductes que tenen origen en una problemàtica social, i corregir aquelles actituds incíviques realitzades de forma voluntària i lliure.
- Persistir amb els processos d'investigació interna per tal de garantir al ciutadà un tracte adequat.
- Intensificar les actuacions coordinades que es duen a terme en determinades zones conflictives de la ciutat, per tal de garantir la seguretat i la convivència veïnal.

*

Capítol 6. ÚS I MANTENIMENT DE L'ESPAI PÚBLIC



En les matèries d'aquest capítol s'han rebut en l'any 2017 un total de 46 queixes.

Aquestes queixes abasten temes com utilització privada de les voreres, estacionament de vehicles o mobiliari urbà.

Ja ens hem referit en altres informes a l'espai públic com l'escenari on es representa i té lloc l'activitat ciutadana en les seves diferents expressions com són l'oci, el treball, la mobilitat, el comerç i moltes altres. També l'espai públic identifica el caràcter propi de la ciutat a través de l'ordenació de la seva trama urbana, l'arquitectura dels seus edificis, la instal·lació de mobiliari urbà, la netedat, el paisatge urbà en el seu conjunt, els espais verds i de com es i es distribueixen els diferents usos que possibilita l'espai públic, l'espai de tots.

75

6.1. MARC NORMATIU DE REFERÈNCIA

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, diu en el seu preàmbul:

La ciutat és, avui, l'espai de totes les trobades i, per tant, de totes les possibilitats. També és el terreny de totes les contradiccions i de tots els perills: en l'espai urbà de fronteres incertes apareixen totes les discriminacions arrelades a l'atur, la pobresa, el menyspreu que les diferències culturals, mentre que, a l'hora, s'esbossen i es multipliquen pràctiques cíviques i socials de solidaritat.

Per la seva part, l'apartat 5 de l'article 31 de la Carta de Ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona estableix que

L'Ajuntament vetllarà perquè el desenvolupament urbanístic respecti l'equilibri entre l'habitatge, els serveis públics, l'activitat comercial, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius.

Més endavant, l'article 38 del mateix text, diu:

Totes les persones tenen l'obligació d'utilitzar correctament els espais públics de la ciutat i els serveis, les instal·lacions i el mobiliari urbà i la resta d'elements que hi estan ubicats, respectant, en tot cas, el drets que també tenen els altres d'usar-los i de gaudir-ne.

Pel caràcter transversal i universal de l'espai urbà en aquest apartat es podrien tractar diferents qüestions plantejades a la síndica de greuges que tenen a veure amb el medi ambient, la seguretat ciutadana, les terrasses dels locals de restauració, el paisatge urbà però que en aquest informe tenen capítols específics.

De les diferents qüestions tractades al llarg de l'any 2017 que tenen a veure amb l'espai públic volem presentar en aquest capítol dues que entenem tenen una especial rellevància per a la ciutadania i han estat tractades amb una especial intensitat des d'aquesta institució. Una és la que fa referència a l'actuació de la grua municipal quan intervé en ocasió d'infraccions en matèria de disciplina vial i l'altre algunes queixes que hem rebut sobre la creació i funcionament de l'espai urbà anomenat Superilla al barri de Poblenou.

6.2. L'ACTUACIÓ DE LA GRUA MUNICIPAL

76

Amb una certa freqüència s'adrecen a la síndica de greuges persones que es consideren perjudicades pel que consideren una actuació injustificada o desproporcionada de la grua municipal amb motiu de possibles infraccions en matèria de disciplina viària.

Tenint en compte la importància del servei de grua municipal per assegurar el manteniment de la correcta mobilitat de la ciutadania i l'ús equitatiu de l'espai públic i de les conseqüències pràctiques extraordinàries que té la seva intervenció en la vida i les ocupacions de la ciutadania, la síndica de greuges va adoptar el 2016 la decisió d'iniciar una actuació d'ofici amb la col·laboració dels serveis municipals concernits a fi de Conèixer l'eficàcia de les mesures de retirada de vehicles de la via pública, protocols existents i procediment aplicat.. A continuació oferim un resum de l'informe realitzat per la síndica de greuges. Es pot consultar complet en l'apartat dedicat a informes i documents del web <http://www.sindicadegreugesbcn.cat/ca/informes4.php>

Es parteix doncs, de la consideració que la retirada del vehicle per part de la grua municipal no és un acte sancionador malgrat que per al conductor tingui conseqüències oneroses en temps i diners.

Es tracta d'un acte instrumental per tal de corregir, de forma immediata, un fet que altera l'ordre públic viari. L'import de la taxa, doncs, no és una sanció sinó el cost que cal satisfer pel servei provocat per la infracció.

Per la realització de l'informe s'han tingut en compte 36 queixes presentades fins al juny de 2017. És va demanar informació a l'entitat Barcelona de Serveis Municipals, SA (B:SM), al servei de la Guàrdia Urbana i al RACC.

En 26 de les queixes es reconeix la infracció. Majoritàriament la conducta infractora ha consistit a estacionar en una zona reservada per a altres vehicles o excedir-se en el temps autoritzat. En tot cas, el reclamants manifesten que l'actuació municipal ha estat desproporcionada i que el tipus d'infracció i les possibles conseqüències no justificaven una intervenció tan dràstica com la retirada del vehicle que segons els seu parer no estaria justificada. Tres de les reclamacions han estat realitzades per possibles danys patits pel vehicle durant l'actuació de la grua. La resta fan referència a altres qüestions com, per exemple, l'import de la taxa, que consideren excessiu, el comportament dels empleats del servei o els requisits per retirar el vehicle del dipòsit.

Al nostre criteri, es parteix d'una convicció instal·lada en l'opinió ciutadana de que els vehicles només poden ser retirats de la via pública per la grua municipal quan es troben en situació d'infracció i aquesta significa una obstrucció per a la mobilitat d'altres vehicles o vianants o es troben en una situació que representa un perill potencial per a la circulació. Fora d'aquests supòsits es consideraria que l'actuació és arbitrària i desproporcionada.

El fet és que l'empara legal per l'actuació de la grua municipal és molt més ampli que aquests supòsits generals. I això és així ja des del Codi de Circulació de l'any 1934. Emparat per la vigent Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, l'Ajuntament té identificats 60 supòsits infractors diferents en els quals pot intervenir la grua municipal. De llunys, les tres principals conductes infractores que provoquen la retirada del vehicle de la via pública són l'estacionament a les zones reservades, l'estacionament a les zones de càrrega i descàrrega i estacionar a llocs on es prohibeix la parada. No obstant això cal recordar que la retirada del vehicle de la via pública sempre és una potestat discrecional de l'autoritat municipal encarregada de mantenir la disciplina viària i per tant –diu la síndica de greuges– subjecte a l'apreciació, cas per cas.

Per tant pot ocórrer que la Guàrdia Urbana no autoritzi la retirada del vehicle, sense perjudici que s'acabi formalitzant o no la denúncia. Evidentment, malgrat el desplaçament i l'actuació de la grua municipal en aquest cas, no es cobra la taxa per la intervenció de la grua.

Segons les dades corresponents a l'any 2016, les tripulacions de les grues municipals van formular a la Guàrdia Urbana 143.255 peticions d'autorització de retirada de vehicles. D'aquestes, 16.815 van ser rebutjades per la Guàrdia Urbana, la qual cosa suposa l'11,74 % de les peticions totals.

Sobre el cost de la taxa d'arrossegament del vehicle els prestador dels servei informa que malgrat el mandat legal, els ingressos derivats del cobrament de la taxa de la grua només cobreixen el 85,40% dels costos totals. Tenint en compte les característiques singulars del servei en cas d'infracció, la resta que es presten, molts d'ells sense cost pel conductor i les valoracions econòmiques lliurades pel prestador del servei i que la síndica de greuges no pot dur a terme una auditoria econòmica sobre aquesta activitats presumeix que, salvant prova en contrari, els càlculs econòmics i les imputacions de despesa pel càlcul de la taxa són correctes.

6.3. LA SUPERILLA DE POBLENOU

Alguns ciutadans s'han adreçat a la síndic de greuges demanant la seva intervenció a l'estar disconformes amb la posat en marxa i funcionament de l'ordenació urbanística i vial coneguda com a superilla al barri de Poblenou.

Segons els reclamants, el trànsit de cotxes pels carrers Tànger, Badajoz, Llacuna i Pallars ha augmentat considerablement, l'espai recuperat no compleix amb les funcions que es pretenia ni resulta l'adequat per a l'activitat cívica que es preveia com a zona de passeig i joc per als veïns i verd urbà, perjudica l'activitat comercial allà present i l'aspecte és de provisionalitat.

L'Ajuntament de Barcelona està compromès en la lluita contra el canvi climàtic, la millora de la qualitat de vida i la salut de la ciutadania, especialment intervenint en un dels àmbits on té més capacitat de decisió, com és l'ordenació i disciplina del trànsit de vehicles.

El Pla per a la reducció de la contaminació acústica de la ciutat de Barcelona 2010-2020 ja incloïa l'embrió del que serien les superilles en proposar l'increment de zones per a vianants per tal de fomentar els desplaçaments a peu i així reduir el trànsit rodat de particulars i disminuir la contaminació acústica provocada.

També en la passada legislatura, i només amb el vot en contra de nou dels 41 regidors municipals, en sessió del Consell Plenari de 27 de març de 2015, es va aprovar el Pla de Mobilitat Urbana de Barcelona (PMU) 2013-2018, que incorpora la diagnosi i les propostes d'actuació a dur a terme, en aquesta matèria. Aquest Pla recull i té en compte les diferents regulacions i compromisos en matèria de medi ambient, Protocol de Kyoto i en concret actuacions dirigides a reduir les emissions dels diferents contaminants producte de la combustió d'energia fòssil.

Més tard, la Llei 16/2017, d'1 d'agost, del Parlament de Catalunya, del canvi climàtic, en el seu article 24 estableix que, en matèria de transport i mobilitat, les mesures que s'adoptin *“han d'anar encaminades a reduir la vulnerabilitat i les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle, per a avançar cap a un model de transport públic, col·lectiu i intermodal que no es basi en la tinença del vehicle i que fomenti l'ús generalitzat del transport públic i altres formes de transport sostenible sense emissions de gasos amb efecte d'hivernacle”*.

El darrer informe d'avaluació de la qualitat de l'aire a la ciutat de Barcelona elaborat pel Servei de Qualitat i intervenció Ambiental de l'Agència de Salut Pública a partir de les dades obtingudes a les diferents estacions de trànsit intern destinades al mesurament de contaminants atmosfèrics, confirma que a la ciutat se superen els valors de referència de l'Organització Mundial de la Salut (OMS), més estrictes que els fixats per la Unió Europea. En el cas de la mitjana dels òxids de nitrogen se superen tant els valors de l'OMS com els de la Unió Europea.

Per tal d'assolir els objectius de millora de qualitat de vida dels barris, democratitzar l'ús de l'espai públic i promoure formes de mobilitat sostenible, el PMU proposa *“un nou model d'entendre l'espai públic i la mobilitat, basat en el concepte de Superilla, que serveix tant d'escenari final, com d'eina catalitzadora pel canvi”*.

Així doncs, el PMU aprovat en el mes de març de 2015, defineix la superilla

“com a conjunt de vies bàsiques que formen un polígon a àrea interior (anomenada *intervia*) que conté diverses illes del teixit urbà actual. Aquesta nova *cèl·lula urbana*, d'uns 400 metres de costat per als fluxos motoritzats, allibera el seu espai interior per dedicar-lo a la resta d'usos. El concepte de *cèl·lula urbana* implica que la superilla permet alliberar espai públic per al vianant, organitzar la mobilitat de la ciutat, etc.”

Segons el PMU el pla de superilles permetrà passar de les 74,5 hectàrees actuals destinades als vianants, a les 750 hectàrees “on el vianant i la bicicleta tindran prioritat” i es podran realitzar trajectes a peu amb millors condicions.

La Superilla de Poblenou es va implantar en el mes de setembre de 2016. Aquest moment va coincidir amb la tornada de les vacances estivals, recuperació de l'activitat laboral ordinària, obres a l'espai públic i l'inici del curs escolar. La ciutadania va haver de corregir i aprendre noves rutines en els seus desplaçaments ordinaris. És possible que aquesta coincidència afavorís la sensació de desconcert, caos, desordre i congestió circulatoria. Aquesta hipòtesi es pot derivar també de l'anàlisi de les dades sobre la intensitat mitjana diària (IMD) de la zona de la Superilla de Poblenou. S'observa com inicialment la intensitat circulatoria s'incrementa durant els primers mesos de la posada en marxa de la superilla per després disminuir en la majoria dels carrers de la seva perifèria. Aquesta disminució pot atribuir-se a l'adaptació dels conductors a les noves rutines i circuits i també al fenomen que els tècnics en mobilitat coneixen com de *trànsit dissipat*, que té lloc quan l'afluència de vehicles disminueix pel fet de prescindir del seu ús per reducció de l'espai destinat a la circulació i estacionament.

Cal dir que els valors més alts obtinguts d'IMD en els carrers de la perifèria de la superilla són sobre un 40%-50% inferiors als suportats pels carrers més comuns de l'Eixample.

En la petició d'intervenció de la síndica de greuges també fa esment al possible increment de la contaminació acústica. El trànsit de vehicles, les grans infraestructures de transport, les activitats d'oci, les zones comercials i les activitats industrials són els principals focus emissors de soroll a la ciutat de Barcelona. Paradoxalment, el trànsit rodat només representa el 12,38 % de les queixes ciutadanes en aquesta matèria després de la climatització i ventilació, l'oci nocturn, les obres a la via pública i les aeronaus.

Amb relació al possible increment de la contaminació acústica per la implantació de la Superilla al Poblenou, cal tenir en compte allò que estableixen els mapes estratègics de soroll per a la ciutat de Barcelona, la darrera modificació dels quals ha estat realitzada per acord de la Comissió de Govern de Barcelona en sessió de data 9 d'abril de 2014.

La zona de la superilla està qualificada com a zona de sensibilitat acústica moderada a la qual s'assignen uns valors límits d'immissió acústica en període diürn i vespre de 65 dB(A) i de 55 dB(A) en període nocturn, amb un increment de 5 dB(A) quan hi hagi ús terciari diferent del recreatiu i d'espectacles. Aquests valors són els que cal assolir, la tendència cap a la qual cal treballar. La realitat, però, per a tota la ciutat de Barcelona, resulta diferent. Segons les dades que figuren en el PMU només el 45 % de la població es troba per sota dels 65 dB(A) i el 5% de la població suporta valors d'immissió per sobre dels 75 dB(A). Quant a l'horari nocturn, el 39 % de la població gaudeix de valors per sota dels 55 dB(A) i la resta supera aquell valor. En definitiva, es diu, a Barcelona hi ha més població exposada a llindars de soroll superiors al límits establerts a la nit, que durant el dia.

En concret, al tram de carrer on resideix una de les persones reclamants, el mapa de soroll de Barcelona l'atorga un valor real d'entre els 65 i 70 dB(A), que se situen per sobre del 55 dB màxim establert per als períodes nocturn i vespre.

Amb relació a l'aspecte de provisionalitat que ofereix tota la zona de la superilla, entenem que respon al seu caràcter de prova pilot i, per tant, subjecte a correccions en el seu funcionament. En el cas que la Superilla de Poblenou esdevingui definitiva caldrà executar els treballs definitius d'urbanització de l'espai, definir i construir les diferents zones segons els usos a què es destinaran: zones verdes, espais de joc, de passeig, de descans, de circulació permesa, totes elles ara només embastades sobre el terreny.

Al nostre entendre, les solucions i millores en matèria de qualitat de l'aire que es respira i de lluita contra la contaminació acústica han de seguir el conegut principi de pensament global i acció local. El problema no només afecta la ciutat de Barcelona, sinó tota la seva àrea metropolitana i se superen els límits convencionals de la gestió administrativa. Els efectes mediambientals no volguts no entenen de municipis, ni de fronteres, ni de barris, ni tan sols de carrers concrets, tot i que hi hagi unes zones més afectades que d'altres. Amb el temps, l'efecte acumulador d'aquests tipus d'iniciatives concretes que representen canvis d'hàbits i circumstancialment molèsties que amb anterioritat segurament no es manifestaven de manera tan evident, han de conduir a una millora global de la qualitat de vida de la ciutadania.

Finalment, cal recordar que la normativa en matèria de trànsit i seguretat viària reconeix als ajuntaments la capacitat per ordenar el trànsit de vehicles i vianants, potestat que, de manera discrecional, exerceix l'Ajuntament de Barcelona a l'hora de dissenyar i executar les polítiques concretes en matèria de circulació i d'ús de l'espai públic. Aquesta discrecionalitat, però, és necessària que sigui respectuosa i congruent amb les normes i els principis generals de lluita contra els elements contaminants producte de l'acció de l'home per tal d'assolir una millor qualitat de vida.

SÍNTESI DE LES RECOMANACIONS EN MATÈRIA D'ESPAI PÚBLIC A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL DERIVADES DE LES DECISIONS DICTADES EN 2017, I DE LES EXPERIÈNCIES ACUMULADES D'ANYS ANTERIORS:

SOBRE EL SERVEI DE GRUA

- Recomanar l'adopció de criteris d'oportunitat, proporcionalitat i equitat que ajudin a prendre, sempre que sigui possible, la decisió més adequada per a l'interès general i, al mateix temps, la menys onerosa per al responsable del vehicle, sense que la decisió que finalment s'adopti signifiqui impunitat de la conducta infractora.
- Recomanar la incorporació en la carta de serveis de B:SM d'un desenvolupament més complet que faci conèixer a la ciutadania els seus deures i obligacions amb relació al servei de grua no sol·licitat.
- Recomanar la necessitat de promoure la modificació de l'Ordenança de vianants i vehicles en el cas que es consideri acceptable entregar els vehicles dipositats a les persones que acreditin ser-ne el seu conductor habitual malgrat que no en siguin titulars. B:SM contesta que promourà en aquest sentit la modificació de l'ordenança municipal.

- Recomanar que, si no es fa ja, s'informi els obligats al pagament de la taxa d'arrossegament de la possibilitat de demanar el pagament fraccionat d'aquesta i, si és procedent, de les taxes meritades per dipòsit del vehicle.
- Realitzar un control de qualitat del servei i un coneixement segregat dels motius de no autorització de retirada del vehicle. B:SM accepta aquesta recomanació.
- Es recomana que per part dels serveis municipals concernits es difongui a la ciutadania el sentit i els objectius del servei de grua municipal, les dades fonamentals de les diferents tipologies d'intervenció i els costos del servei que fonamenten el càlcul de les taxes que finalment s'apliquen.

SOBRE LES SUPERILLES

- Recomanar que s'estableixin procediments de consulta i participació ciutadana en ocasió d'iniciatives de disseny i implantació de les zones urbanes definides com a superilles i en especial subministrar suficient informació a la ciutadania per preveure la seva posada en marxa i funcionament.
- Recomanar a l'Ajuntament l'establiment de mesures provisionals que facilitin l'accés dels subministradors, distribuïdors, clients i del públic en general als establiments comercials i d'activitat econòmica que quedin inclosos en els àmbits d'actuació d'aquestes iniciatives d'ordenació de l'espai urbà.

Capítol 7. ACCESSIBILITAT



En les matèries d'aquest capítol s'han rebut en l'any 2016 un total de 19 queixes.

Barcelona és referent en l'àmbit de l'accessibilitat, que cal entendre com una condició per garantir l'autonomia, la no discriminació i la igualtat d'oportunitats per a totes les persones. Conduïx a un increment de la qualitat de vida i de la participació social de les persones que tenen discapacitat o d'aquells qui pateixen problemes de mobilitat, per raons d'edat o per circumstàncies temporals. De fet la tendència ja apuntada en els darrers informes anuals de l'increment de l'esperança de vida implica l'increment dels col·lectiu de persones amb diversitat funcional.

Com a context, i segons dades del mateix Ajuntament, s'ha de tenir en compte que a Barcelona la discapacitat reconeguda afecta el 8,07% de la població (129.987 persones), concentrant-se el gruix de les discapacitats en les edats més avançades (un 51,3% de les persones amb discapacitat tenen 65 anys o més).

Tot i que l'àmbit de l'accessibilitat és una matèria transversal que té repercussió en els diferents àmbits de la vida quotidiana (escola, treball, habitatge, mobilitat, serveis públics, àrees de lleure, etc.) des d'aquesta Sindicatura les queixes presentades fan referència bàsicament a l'àmbit de la mobilitat, tant a nivell de transport públic com en matèria d'estacionament de vehicles particulars i puntualment en l'accessibilitat a habitatges o equipaments i l'estat o obstacles existents a les voreres.

El gran repte d'aquesta ciutat es seguir sent capdavantera i seguir treballant per un disseny de ciutat accessible en els diferents àmbits, tasca que a nivell municipal es coordina des de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD). En aquest sentit, i pendent de promulgar-se la regulació de la Llei 13/2014, d'accessibilitat, l'Ajuntament va presentar el mes de maig els treballs per confeccionar el futur Pla d'Accessibilitat Universal de la ciutat 2018-2026, que defineix com a objectiu posar a la persona al centre i garantir el complet exercici dels seus drets, més enllà de si les

persones tenen algun tipus de discapacitat o de diversitat funcional que comptarà amb la participació d'entitats i personal contractat, en concret i recentment 38 persones amb diversitat funcional per enllestir el diagnòstic sobre l'accessibilitat a la ciutat.

7.1. MARC NORMATIU

L'aprovació de la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides de l'any 2006 va donar un impuls al marc normatiu en matèria d'accessibilitat i no discriminació per raó de barreres físiques, de comunicació o d'actitud, donant lloc a diferents normes per establir unes condicions bàsiques d'accessibilitat amb la complexitat d'interpretació i aplicació que comportava.

L'article 9 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides defineix l'accessibilitat i diu que, a fi que les persones amb discapacitat puguin viure independentment i participar plenament en tots els aspectes de la vida, els estats membres han d'adoptar mesures pertinents per assegurar l'accés de les persones amb discapacitat, en igualtat de condicions amb les altres, a l'entorn físic, al transport, a la informació i les comunicacions, inclosos els sistemes i les tecnologies de la informació i les comunicacions, i a altres serveis i instal·lacions oberts al públic o d'ús públic, tant en zones urbanes com en rurals. Aquestes mesures, que han d'incloure la identificació i l'eliminació d'obstacles i barreres d'accés, s'han d'aplicar, entre d'altres, als edificis, les vies públiques, el transport, els serveis, la informació, les comunicacions, etc.

La Llei 13/2014, de 30 d'octubre d'accessibilitat de Catalunya va néixer amb un doble objectiu, per una banda aconseguir una societat més inclusiva que garanteixi l'autonomia de tothom i la no discriminació de les persones amb discapacitat, gent gran o persones amb diversitat en el seu funcionament, i per altra banda actualitzar i simplificar el marc normatiu regulant les condicions d'accessibilitat dels espais d'ús públic, els edificis i els establiments, els transports, els productes, els serveis i la comunicació així com mesures de promoció, gestió, control i manteniment de l'accessibilitat i estableix un règim d'infraccions i sancions per als incompliments d'aquesta llei.

La Llei 13/2014 segueix pendent del seu desplegament normatiu, que ha de permetre la concreció dels principis i directrius de la Llei. L'article 42 disposa que cada municipi ha de tenir un pla municipal d'accessibilitat que ha d'incloure tots els àmbits i els territoris de la seva competència.

En el marc de l'Ajuntament de Barcelona cal fer referència als treballs del Pla d'Accessibilitat Universal de Barcelona, amb l'horitzó de garantir l'any 2026 l'accessibilitat universal a la ciutat i que contempla com a objectiu l'aprovació d'una ordenança municipal sobre accessibilitat universal, que seria la primera normativa d'aquestes característiques.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat en el seu article IV estableix que les ciutats prenen totes les mesures indispensables per tal de facilitar la integració de tots els ciutadans i ciutadanes sigui quina sigui la causa de la seva vulnerabilitat, i evitar els assentaments de caràcter excloent.

També la Carta de Ciutadania - Carta de Drets i Deures de Barcelona reconeix el dret d'accessibilitat de manera transversal en matèria d'habitatge, d'educació, de gent gran i la mobilitat, en concret vinculada a un sistema de mobilitat pública i privada i a un transport de qualitat accessible.

La Declaració de Barcelona de 24 de març de 1995 “La ciutat i les persones amb discapacitat” compromet als governs locals a adoptar les mesures necessàries que els garanteixin la lliure mobilitat per les ciutats.

Moltes de les queixes presentades tenen a veure amb l'aplicació del Decret 97/2002, de 5 de març, del Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya, que regula la targeta d'aparcament per a persones amb disminució, i amb l'article 33 de l'Ordenança de circulació de vianants i de vehicles de Barcelona que regula l'estacionament de vehicles per a persones amb discapacitat física i en concret amb l'exigència que la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat ha d'exhibir-se al parabrisa del vehicle.

7.2. QUEIXES

1) Accessibilitat urbanística i als edificis de serveis

Puntualment ha estat objecte de queixa l'accessibilitat a algun equipament com és el cas de l'expedient de queixa 2017Q0454 on es posava de manifest que una de les vies d'entrada a una residència de Gent Gran a la Barceloneta és pel carrer Ginebra el qual, a més de tenir les voreres estretes, els escocells ocupen gairebé la meitat de l'amplada i, en no tenir terra suficient, fa que la vorera sigui irregular.

També cal tenir en compte una altra queixa ha estat tractada des de la perspectiva de l'ocupació de l'espai públic, les dificultats que representen per a les persones amb discapacitat visual, en aquell cas en concret al barri de Sarrià, però extensible a tota la ciutat, les ocupacions que fan els locals comercials de les voreres tant per testos, plantes, mostradors de fruita, cavallets de propaganda així com les terrasses i l'estacionament de motocicletes a les voreres.

2) Accessibilitat a l'interior dels habitatges

Pel que fa a aquesta matèria les queixes i assessoraments han estat puntuals, bàsicament amb motiu dels tràmits de gestió de rampes d'accés i ascensors als edificis d'habitatges.

En relació a l'accés a l'habitatge resulta significatiu l'expedient de queixa 2016Q0591 per mitjà del qual una ciutadana que va en cadira de rodes i amb una discapacitat del 76% expressava la seva disconformitat amb la desestimació de l'adequació del passatge on resideix en ser-li impossible l'accés sense ajuda degut al desnivell del carrer. Les voreres també eren estretes i a més l'espai útil restava reduït per una senyal de circulació. La queixa va ser estimada en considerar que no es garantia el dret a la mobilitat per l'accés a l'habitatge.

3) Accessibilitat al transport i estacionament de vehicles de motor

a) *Mitjans de transport públics.*

La implementació de la nova xarxa ortogonal ha estat objecte d'assessoraments i de manifestacions de disconformitat presentades, sobretot per persones grans, per les dificultats que representa i que podrà implicar el nou model de transport que ha anat suprimint algunes de les línies de transport en autobús fins ara existents per alternatives que impliquen la realització de com a mínim un transbordament per efectuar el mateix itinerari així com l'ampliació de la distància entre algunes parades.

També s'ha rebut alguna queixa relativa a les dificultats per pujar i baixar de l'autobús per aquelles persones amb problemes de mobilitat però que no són usuaris de cadires de rodes, com és el cas de l'expedient 2017Q055 o dels 2016Q0101, 2017Q0390, i 2017Q596 el primer dels quals fa referència a la terminal d'origen i final de la línia 24 al carrer Aldana on la poca vorera existent fa que la distància entre el terra i la plataforma de l'autobús sigui més gran que en altres carrers o parades on hi ha plataforma a la vorera que facilita l'accés.

Tot i que des d'aquesta Sindicatura, com ja s'ha mencionat al capítol dedicat a transport, es considera que és difícil efectuar una valoració de la nova xarxa de transport fins la seva implementació definitiva, preocupa l'actual tendència i la repercussió que pugui produir en l'increment de demandes del servei de porta a porta.

Des de TMB sempre s'ha posat de manifest que en el disseny i la ubicació de les parades de qualsevol línia l'objectiu principal és garantir l'accessibilitat a tots els ciutadans, entre ells els col·lectius amb més dificultat d'accés (infants, persones grans o persones amb mobilitat reduïda). Així mateix per part de TMB s'ha informat que, en referència a les línies d'altres prestacions, la distància existent entre parades és del tot assumible per a qualsevol col·lectiu, essent de mitjana d'uns 350 metres, que es considera força adequada per a la trama viària de la ciutat de Barcelona i per les característiques d'aquestes línies, sent la mateixa interdistància que en una línia convencional.

b) *El servei públic de transport especial o “porta a porta”.*

Aquest servei ja ha estat objecte de comentaris en els darrers informes., en relació a la seva eficàcia i sostenibilitat.

El Servei Públic de Transport Especial, també conegut com a servei Porta a Porta, ofert per l'Institut Municipal per a persones amb Discapacitat (IMPD), juntament amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona, complementa el transport públic regular quan aquest no està adaptat a les persones que pateixen algun tipus de discapacitat. Per accedir-hi és necessari disposar de la targeta blanca que acredita que es reuneixen les característiques per fer-ne ús i que el desplaçament no sigui possible fer-lo amb un transport regular adaptat.

S'ofereixen dos tipus de serveis, fixos, que es repeteixen en horari i destinació i son programables amb antelació i esporàdics que teòricament no es poden programar i no es repeteixen ni en horaris ni en destinació.

Aquest any s'han resolt dues queixes en el marc dels expedients 2016Q0494 i 2016Q1142 sobre l'accés i el funcionament del servei. En un cas es feia ús de manera esporàdica a l'espera de plaça, de manera que la disconformitat es posava de manifest

amb la dificultat operativa que significava per a la família que havia d'anar renovant les peticions pràcticament a diari junt amb la gestió d'incidències i endarreriments de la seva prestació. En el segons cas es denunciava que després del procés que s'ha de seguir per a l'obtenció d'aquesta prestació, una empresa concessionària, no complia amb els compromisos adquirits i oferia un servei deficient, ja que sovint anul·lava desplaçaments ja concertats deixant els usuaris sense serveis.

Per la gestió del servei es va conèixer que es comptava amb un operador extern, l'empresa Transports Ciutat Comtal, era qui havia de garantir la disponibilitat de vehicles (minibús, microbús o taxis) tot i que podien correspondre directament a aquesta empresa o concertar-se amb altres empreses proveïdores.

c) Les targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat.

Tot i l'esforç que s'està efectuant des de l'IMPD per la renovació de les targetes d'aparcament amb holograma, cosa que dificulta la seva falsificació i/o els dubtes raonables sobre la seva autenticitat, sobretot amb les targetes antigues, les sancions derivades d'un possible ús inadequat de les targetes segueix sent un tema de queixa recurrent que –sovint i a conseqüència de la demanda d'informació efectuada des de la Sindicatura a l'Institut Municipal d'Hisenda– té com a conseqüència l'anul·lació dels expedients sancionadors. És el cas, entre altres, dels expedients 2016Q0603 i 2016Q0604 per mitjà dels quals el promotor dels expedients va posar de manifest el seu desacord amb dues denúncies per infracció de circulació i estacionament de vehicles i la desestimació dels recursos interposats per estacionar en zones de càrrega i descàrrega sense acreditació vàlida, tot i sostenir que la targeta que acreditava la possibilitat d'efectuar aquell estacionament era vàlida.

També fer referència a la recepció d'alguna queixa puntual, com per exemple l'expedient 2017Q0342 sobre el temps d'espera de 4 mesos per a la concessió de la targeta d'aparcament individual. En aquest cas es va considerar adequada l'actuació dels serveis municipals ja que el tràmit normativament establert per la Generalitat de Catalunya en el Decret 97/2002, de 5 de març, en el seu article 7.4 disposa que la concessió o denegació (...) s'ha de dictar en el termini màxim de 4 mesos, tot i que s'informa que aquest termini s'ha reduït a dos mesos i en cas de malalties d'extrema gravetat són tramitades amb major diligència targetes d'aparcament provisional amb vigència d'un any.

86

7.3. CONCLUSIONS

La nova Llei d'accessibilitat del 2014 ha de permetre millorar i seguir avançant cap a la plena universalitat de l'accessibilitat a Barcelona i a la seva ciutadania. Ara bé, resta pendent el seu desplegament que ha de permetre la regulació de molts aspectes des del règim sancionador fins a la normativa d'accessibilitat dels scooters al transport públic.

Des de l'Ajuntament es treballa per la confecció del Pla d'Accessibilitat Universal de la Ciutat 2018-2026. Davant d'una normativa municipal dispersa i disgregada en diferents àmbits sectorials (paisatge urbà, comerç, terrasses,...) seria important harmonitzar total la regulació municipal existent en matèria d'accessibilitat.

A la via pública la mida de les voreres, en concret la seva estretor, que es complica en ocasions amb l'existència d'escocells, senyals o altres elements de mobiliari urbà, dificulta que les persones es desplacin soles o acompanyades d'altres o de mitjans d'ajuda a la mobilitat. La normativa en matèria d'accessibilitat als espais públics per a persones amb discapacitat coincideix en la necessitat de disposar d'itineraris que garanteixin el desplaçament continu, autònom i segur de les persones discapacitades. El paviment ha de ser el més regular possible i ha de procurar-se que el recorregut estigui lliure d'obstacles fixos o temporals i que aquests s'emplacin de manera que interfereixin el mínim possible.

El Servei "Porta a Porta" és una de les moltes prestacions que ofereix l'IMPD al cada vegada més nombrós grup de ciutadans que tenen reconegut un grau de discapacitat que requereix l'adaptació del transport públic per poder desplaçar-se per la ciutat. És un dels primers serveis municipals d'aquestes característiques a tot l'estat espanyol i gaudeix d'un reconeixement que no pot permetre's perdre per la mala praxi d'un servei subcontractat i si l'administració local té contractat un operador extern per oferir el servei és qui ha de vetllar per tal que el servei es compleixi amb formalitat i rigor. Cal dir que l'actuació de l'IMPD per resoldre el mal servei va ser correcta ja que es va detectar la disfunció i es van prendre les mesures adequades.

A parer d'aquesta Sindicatura, l'increment de la població de més edat junt amb la implementació de la xarxa ortogonal que ha comportat en alguns casos un augment de la distància entre parades i del nombre de transbordaments per efectuar un trajecte que abans es realitzava amb únic mitjà de transport pot incidir en el fet que es presentin més demandes, de manera que caldrà veure com es planifica des del Consistori el seu futur i la prestació amb plenes garanties d'aquest.

En el mateix sentit, l'envelliment de la població també podrà tenir incidència en l'increment de les demanades d'accés al servei "porta a porta" així com les demandes de reserves d'estacionament, que requerirà d'una previsió de futur.

Continuen presentant-se queixes per disconformitat amb les denúncies i posterior sanció i desestimació de les al·legacions i/o recursos interposats per suposat ús indegut de la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat que comporta per una banda l'afirmació de l'Ajuntament de l'ús de documents no autèntics i d'altra la fermesa amb què alguns dels promotors de les queixes defensen l'ús del document original i la legalitat de la seva conducta.

La normativa municipal només preveu que la targeta ha d'exhibir-se a la part frontal del parabrisa, però en l'inventari d'infraccions de l'article 70 de l'Ordenança no es tipifica el seu mal ús. No obstant això, sí que es preveu la conducta infractora d'estacionar en espais reservats per a persones amb discapacitat.

Per això, l'Ajuntament, davant d'un possible mal ús de la targeta, com l'exhibició d'una còpia del document autèntic, descriu la conducta infractora de forma genèrica com "ús de targeta no autèntica" i esmenta com a precepte infringit l'article 33 de l'Ordenança, que no tipifica la infracció ja que sols fa referència a l'exhibició a la part frontal del parabrisa, informant-se al presumpte infractor de la fórmula genèrica "Estacionament en zona reservada sense acreditació vàlida" fet que dificulta l'argumentació de les al·legacions. La manca de previsió en les ordenances de quines són les conductes infractores en aquest àmbit també té la seva expressió en la tècnica utilitzada per desestimar les possibles al·legacions.

Cal reiterar que algunes de les queixes presentades i els malentesos provocats podrien haver-se solucionat amb una millor informació al denunciat sobre el fet infractor o amb una acurada revisió del contingut de l'expedient i de les proves de què disposa l'administració per fonamentar l'expedient sancionador o la revisió de les al·legacions.

SÍNTESI DE LES RECOMANACIONS A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL EN MATÈRIA D'ACCESSIBILITAT DERIVADES DE LES DECISIONS DICTADES EN 2017 I DE LES EXPERIÈNCIES ACUMULADES D'ANYS ANTERIORS:

- Seguir treballant per tal que els itineraris que segueixin els vianants als espais públics i especialment a les voreres estiguin lliures d'obstacles dels escocells, sobretot en voreres de dimensions reduïdes als efectes que no suposin un obstacle per a la mobilitat i seguretat personal.
- Garantir el dret a la mobilitat per l'accés als edificis d'habitatge, en tant no s'executin solucions definitives o projectes urbanístics.
- Preveure, davant l'increment de l'esperança de vida de la població, una planificació de recursos tant pel servei Porta a Porta, –del qual cal seguir treballant per la millora del seguiment de les incidències– com per la concessió de places de reserva d'estacionament que no es p
- ot fer de forma aïllada, sinó que cal tenir en compte la progressiva accessibilitat que es presumeix ha d'incorporar-se al transport públic, així com el model de ciutat i l'ús del vehicle privat.
- En relació als procediments sancionadors pel presumpte ús indegut de les targetes d'aparcament es reiteren les recomanacions ja efectuades en anteriors ocasions a l'IMH a l'efecte que vetlli per l'adequada tramitació dels expedients sancionadors i, en especial, en allò referent als mitjans de prova que acrediten els fets objecte de la denúncia.

Capítol 8. ATENCIÓ, COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ



En les matèries d'aquest capítol s'han rebut en l'any 2017 un total de 43 queixes.

89

8.1. ATENCIÓ AL PÚBLIC

L'Ajuntament de Barcelona ha anat desenvolupant una ampla xarxa de serveis i sistemes que permeten l'accés de la ciutadania a l'atenció i la informació, d'acord amb el que determina el marc normatiu existent i que reflecteix l'article 5.4 de la Carta de Ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona, quan estableix el dret de totes les persones d'accedir en condicions d'igualtat als serveis públics d'interès general, i afegeix que l'Ajuntament, dins de l'àmbit de les seves competències, ha de fixar les condicions d'accés i els estàndards de qualitat d'aquests serveis, amb independència del règim de llur prestació. En el marc d'aquestes competències, i segons la voluntat manifestada al preàmbul de la Carta Municipal de Barcelona, l'ajuntament de Barcelona ha de perseguir una gestió administrativa eficaç i propera als ciutadans.

L'atenció al públic es desenvolupa, òbviament, d'una o altra forma, des de tots els serveis municipals, però aquí es fa referència a aquells destinats a l'atenció i la informació ciutadana d'abast més general i que compta amb dispositius àmpliament utilitzats per la població, com són les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC), el telèfon 010, el sistema d'incidències i reclamacions municipals (IRIS) o la pàgina web municipal, entre d'altres.

Les Oficines d'Atenció Ciutadana, atenen un volum de persones molt alt (segons dades dels darrers anys, es supera anualment el milió de persones ateses). En relació a una xifra tant considerable el nombre de queixes sobre aquests serveis estudiades durant el 2017 a la Sindicatura en relació a les mateixes és pràcticament imperceptible, ja que ha

estat de tres. Es presumeix per tant que l'atenció i el servei que es dona en aquestes oficines és de qualitat, tal com es podria corroborar pels informes sobre formació, protocols, circuits i altres, als que s'ha tingut accés des de la Sindicatura.

Durant l'any 2016 s'aproven dos documents que han de servir per seguir ampliant la qualitat dels serveis d'atenció i informació ciutadana. Un és la Mesura de govern: Sistema d'informació i atenció ciutadana 2016-2018, que fixa els objectius de millorar els processos, satisfer les necessitats de la ciutadania amb el màxim respecte pels temps de les persones, aconseguir la total interoperativitat entre les administracions públiques, posar a l'abast de la ciutadania l'oferta de la ciutat, garantir la qualitat de la informació, etc. Una de les accions que se'n desprenen és la gratuïtat del 010 –des de l'abril del 2017– tal com havia recomanat la síndica, per garantir l'accés a la informació de forma igualitària a tota la ciutadania de Barcelona. Aquesta proposta també havia estat recollida al PAM i expressada a través de nombroses aportacions a la plataforma Decidim Barcelona.

A partir de la mesura de govern esmentada també es pretén millorar l' IRIS. El sistema informàtic per a la gestió d'incidències, reclamacions, queixes i suggeriments (IRIS) data de l'any 2005. Degut al seu creixement i al volum d'informació que gestionava, es va regular a través d'un Decret d'Alcaldia el maig del 2009. El 7 de juliol de 2017, s'aprova un nou Decret d'Alcaldia que integra modificacions en el sistema informàtic de gestió per tal d'adequar-se a noves circumstàncies. Així, es vol destacar la incorporació, en els canals de rebuda de comunicacions, de l'aplicació mòbil, del quiosc d'autoservei i de les instàncies electròniques. Pel que fa a les comunicacions a les que no es dona tràmit, davant el fet que hi ha persones que presenten comunicacions abusives –el que ja havia estat contemplat en l'anterior regulació i sobre el que la síndica havia demanat concreció– ara s'estableix un límit de 104 peticions anuals que un mateix ciutadà/na pot introduir al sistema. En aquesta línia, es limita a un màxim d'un 3% les peticions que prèvia argumentació o justificació puguin ser anul·lades. Finalment el seguiment de la qualitat s'incrementa a través de diferents mitjans i s'estableixen mesures per a la transparència de la gestió.

La Sindicatura celebra les millores previstes i les ja realitzades per la voluntat d'incrementar la qualitat de l'actuació municipal, així com de dotar-la de concreció i transparència, ajustant-se de forma permanent als canvis normatius i tecnològics.

Les persones que s'adrecen a la síndica per a manifestar el seu malestar per la l'actuació municipal en aquest àmbit, ho fan en bona mesura, per la manca de resposta o per resposta insuficient del consistori. A mode d'exemple, a l'expedient 16Q0643, el Districte de l'Eixample havia deixat sense resposta una instància que els mateixos serveis del Districte havien orientat al ciutadà a fer, per a sol·licitar una actuació en matèria urbanística. En el moment en que es va emetre la decisió des de la Sindicatura, la instància portava 11 mesos presentada sense haver obtingut resposta. En aquest cas la Síndica va estimar la queixa donada la manca de diligència i recomanava l'obligació legal d'informar el promotor de la queixa del resultat de les actuacions realitzades com a conseqüència de la seva denúncia.

En un altre exemple, en l'expedient 17Q0758, el promotor de la queixa havia adreçat una instància a l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB) per tal de comunicar una incidència sobre una subvenció rebuda i no havia rebut una resposta escrita a la mateixa. Des de l'ICUB s'informava a la síndica que s'havia informat verbalment a l'interessat sobre la qüestió que plantejava a la instància, però no se li havia pogut donar una resposta concloent a la situació plantejada malgrat la voluntat d'aquell organisme,

motiu pel qual no se li havia adreçat una resposta escrita. Per això, d'acord amb el que determina l'article 21.1 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que estableix que l'administració està obligada a dictar resolució expressa i a notificar-la en tots els procediments qualsevol que sigui la seva forma d'iniciació, la síndica va estimar en part la queixa i va recomanar a l'ICUB que vetllés per tal que totes les instàncies presentades siguin resoltes per escrit, en els termes que es consideri oportuns i en el termini màxim de tres mesos.

En aquests i altres casos de manca de resposta, o en d'altres en què la resposta pot ser insuficient o no s'atenen els diferents precís o preguntes de la ciutadania, s'observa que el circuit d'entrada de la comunicació a l'Ajuntament funciona de forma adequada, però es presumeix que cal millorar la supervisió sobre les garanties de resposta que ha de rebre el ciutadà, tant pel que fa als terminis previstos, com en relació a que la informació continguda s'ajusti al que planteja el ciutadà. Per tant, s'està expectant a com l'aplicació de la Mesura i de la Carta de Serveis de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana milloren l'eficàcia del sistema. Aquesta carta és un dels documents aprovats el 2016 esmentats en un paràgraf anterior, i plasma els objectius i compromisos d'aquella direcció pel que fa a l'activitat que els seus serveis ofereixen a la ciutadania i per tant també ha de ser un instrument que permeti l'avaluació, el control i la millora de la qualitat d'aquells serveis.

8.2. COMUNICACIÓ PÚBLICA

L'article 39.1 de la Carta Municipal de Barcelona estableix que els ciutadans tenen dret a ésser informats de les activitats municipals, a accedir als arxius públics i a utilitzar tots els mitjans d'informació general que l'ajuntament estableixi mitjançant l'ús de qualsevol de les tecnologies al servei de la comunicació, en els termes i les condicions i amb l'abast que determini i la legislació general sobre el matèria, el Reglament orgànic i les ordenances. D'acord amb aquest dret, l'Ajuntament de Barcelona realitza una ampla tasca de comunicació i difusió de les seves activitats i agenda a través de diferents mecanismes i canals, d'entre els que destaca la pàgina web municipal com a font d'informació permanent i àgil per a accedir a la informació necessària en l'àmbit municipal. També es vol subratllar la contribució d'eines com la Gasetta Municipal i el Repositori obert de la documentació de l'Ajuntament de Barcelona (BCNROC) que permeten l'accés obert a l'activitat municipal i per tant són instruments que menen a l'assoliment de la transparència, la informació pública, el bon govern, el govern obert i la publicitat activa amb que han de desenvolupar la seva activitat les administracions públiques d'acord amb el que estableix l'article 2 de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

La comunicació pública, però, abasta tots els àmbits de l'actuació municipal. Quan alguns ciutadans s'han dirigit a la síndica per tal d'expressar la seva inquietud en aquest àmbit, ho han fet fonamentalment pel que consideren una manca d'informació en qüestions que poden afectar un nombre important de ciutadans.

A l'expedient 17Q0525, el representant d'una entitat veïnal comunicava el seu malestar pels diferents canvis en la ubicació d'una parada de la línia de bus H16, tant per fer-ho sense previ avís a les persones usuàries, com pel fet que les informacions existents s'havien de consultar a través de mitjans electrònics. A la informació facilitada per la

Direcció de Serveis de Mobilitat es deia que s'havia realitzat un procés de comunicació conjunta amb TMB per tal de donar a conèixer les modificacions previstes. La realitat explicada pel promotor de la queixa, però, era ben diferent, ja que exposava, per exemple, que el primer canvi és va comunicar amb un cartell el dia abans. La constatació dels errors en el procés són posats de manifest en l'informe que el Districte de Sant Martí fa arribar a la Sindicatura, en el qual es fa referència a una reunió celebrada entre responsables del mateix districte, representants de l'entitat i responsables de Mobilitat, en la qual es van admetre errors d'informació i gestió en el canvi de la parada. Per tant, en algun moment no es va garantir degudament el dret de la ciutadania a la informació, tal com estableixen la Carta Municipal de Barcelona. Amb tot, la realització d'aquesta reunió, convocada amb la finalitat de poder escoltar la ciutadania afectada, amb responsables de serveis implicats, i en què es van acordar solucions i canals de diàleg, posava de manifest la voluntat municipal d'atendre la ciutadania i esmenar la seva actuació. Ara bé, els canals de comunicació utilitzats per informar sobre els canvis a les parades, havien estat la informació col·locada a les mateixes parades afectades, a les web de TMB, Cetransa, Guàrdia Urbana, el club "Jo TMB", l'app de TMB, etc. S'observa, per tant, que una part important de la informació es divulga a partir de mitjans electrònics, als quals hi ha determinats sectors de població que, per diferents causes, no hi poden accedir i, per aquest motiu, poden restar desinformatos. En aquest cas la síndica va estimar en part la queixa perquè tot i que s'havia realitzat comunicació del canvi, aquesta no s'havia realitzat amb prou garanties a fi que arribés a la població afectada i recordava a la Regidoria de Mobilitat que havia de vetllar per tal que la informació sobre els canvis en parades es fes arribar als veïns en un termini suficient i utilitzant diferents canals de comunicació, de forma que es garantís que la informació arriba a tots els sectors de població.

Quan es fa referència a la garantia que la informació arribi a tota la població, és té molt en compte l'existència de l'escletxa digital, i s'observa l'actuació del consistori a efectes que vetlli pel compliment de l'article 4.b de la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, quan diu que la utilització de les tecnologies de la informació ha d'ajustar-se al principi d'igualtat per tal que en cap cas l'ús de mitjans electrònics pugui implicar l'existència de restriccions o discriminacions per als ciutadans que es relacionin amb les administracions públiques per mitjans no electrònics.

En relació a l'escletxa digital, a l'expedient 16Q000089, un ciutadà manifestava el seu desacord amb les limitacions amb les que es trobava quan volia accedir a les activitats culturals que organitza l'ajuntament, ja que les inscripcions sols es podien fer per internet i ell no disposava d'aquest recurs ni el sabia utilitzar. L'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB) informava que la majoria d'activitats culturals que organitza son gratuïtes i no requereixen inscripció prèvia, però en els que si es pot requerir inscripció s'ofereixen quatre vies d'inscripció: e-mail, formulari web, telèfon o atenció presencial. S'exposava, però, que no sempre es podien garantir les quatre vies d'inscripció i que en algun cas excepcional la única forma d'inscripció havia estat la telemàtica (per qüestions d'immediatesa o volum d'inscripcions). En aquell cas la síndica, a banda de recordar la millora que ha suposat la introducció dels mitjans electrònics en el funcionament de l'administració pública pel que fa a la proximitat al ciutadà, i en la millora de l'eficiència i la simplificació de la gestió, expressava que aquests canals no han de descartar en cap cas la possibilitat d'accés a través d'altres mitjans, bé siguin presencials o escrits, d'acord amb l'article 14.1 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, quan diu que les persones físiques

podran escollir si es comuniquen amb les administracions públiques amb mitjans electrònics o no, en l'exercici dels seus drets. Per aquest motiu la síndica va estimar aquest aspecte de la queixa i recomanava a l'ICUB que vetllés per tal que en totes les activitats culturals que programessin, garantís la posada a l'abast de la ciutadania diferents accessos, a part del telemàtic. L'ICUB va respondre que atenent les recomanacions, en aquelles ocasions en que sols es pugues facilitar la formalització de les inscripcions telemàtiques, es facilitaria suport presencial per a fer inscripció on-line a l'oficina Tiquet Rambles.

8.3. PARTICIPACIÓ CIUTADANA

El compromís de la ciutat amb la Participació ciutadana s'expressa a través de la Carta Municipal de Barcelona quan diu, a l'article 30.1, que l'Ajuntament de Barcelona la garanteix, especialment en les matèries que afectin més directament la qualitat de vida dels ciutadans. A més estableix els paràmetres que l'han de regular, atès que hi dedica tot un títol amb tres capítols. Desenvolupa així el que determina tant la Constitució espanyola a l'article 9.2, com l'Estatut d'autonomia de Catalunya a l'article 4.2 quan es refereixen a la facilitació de la participació, que s'ha de portar a terme des dels poders públics, de totes les persones en la vida política, econòmica, cultural i social.

L'article 30.3 de la Carta Municipal de Barcelona també preveu el desenvolupament de les normes de participació per mitjà de disposicions reglamentàries aprovades per l'Ajuntament de Barcelona. En aquest punt es vol destacar la importància del nou marc de referència per a la participació a Barcelona que suposa el nou Reglament de Participació Ciutadana, aprovat definitivament pel Plenari del Consell Municipal en data 6 d'octubre de 2017, comportant l'assoliment d'una fita molt necessària a la ciutat, tant pel que suposa la culminació d'un procés d'anys de treball, com pel moment de maduresa democràtica i de les expectatives de bona part de la ciutadania per poder implicar-se i participar de forma més activa a la construcció de la ciutat. La síndica, per tant, celebra la consecució d'aquest objectiu -d'acord amb el que havia recomanat en informes anteriors-, així com pel contingut i les possibilitats que aquest incorpora i estarà amatent a la seva implementació.

Prèviament a l'aprovació definitiva del Reglament de Participació Ciutadana, la síndica va fer arribar al consistori un escrit on exposava les seves inquietuds respecte d'alguns punts, en la forma com s'expressaven a la proposta inicial, algunes de les quals s'exposen tot seguit:

- 1) Malgrat que al document inicial es precisava sobre el grau de vinculació dels resultats dels processos participatius, des de la Sindicatura s'ha pogut constatar la preocupació de la ciutadania en relació aquest aspecte. En aquest sentit, caldria garantir sempre i de forma prèvia a l'inici dels processos, informació sobre els efectes dels resultats de la participació, per tal de prevenir falses expectatives.
- 2) L'escletxa digital podria comptar límits o obstacles a l'exercici de la participació ciutadana, donat que en diferents punts de la proposta es feia referència a plataformes digitals o mitjans electròniques de forma exclusiva. Cal tenir en compte que l'article 14.1 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, diu que les persones físiques podran

escollir en tot moment si es comuniquen amb les administracions públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, així com que l'article 17 de la llei 29/2010, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, assenyalava la necessitat de crear punts d'accés a les entitats públiques, formar els ciutadans i ciutadanes i/o assistir-los i orientar-los en l'ús dels mitjans electrònics, entre altres mesures.

- 3) En relació a l'autenticació de signatures per a proposar una iniciativa ciutadana, la síndica ja havia recomanat la comprovació per part dels serveis municipals de la qualitat de les adhesions fetes per signatura i la condició d'empadronats a la ciutat, mitjançant mostreig aleatori i suficient del total de signatures, amb l'objecte de simplificar el procediment, alhora que evitant una complexitat que dissuadís d'adhesions a les iniciatives. La recomanació s'inspirava en el dictamen del Comitè econòmic i social Europeu, de març de 2010, sobre "L'aplicació de Tractat de Lisboa: la democràcia participativa i el dret d'iniciativa dels ciutadans", a l'article 11 i en Reglament num 211/2011 del Parlament Europeu, sobre iniciativa ciutadana.
- 4) L'impuls que cal donar als processos participatius preceptius realitzats amb ocasió de l'aprovació de projectes urbanístics de gran envergadura o de transcendència especial i de disposicions municipals de rellevància ciutadana especial, és una qüestió que implica manca de concreció sobre els projectes urbanístics que entrarien en aquesta categoria, o quan la tindria una disposició municipal. Caldria superar la indeterminació i permetre així, la necessària seguretat jurídica.

Des de l'Ajuntament de Barcelona es va donar resposta acurada a les recomanacions realitzades per la síndica, bé modificant l'articulat, com en el cas de l'article 37, en el que es va incorporar la millora de la concreció dels processos participatius preceptius, o bé amb la voluntat de tenir en compte les recomanacions en la Guia d'utilització del reglament de participació o en la praxis dels processos participatius. Es presumeix que la guia ha de comportar noves garanties sobre les condicions en les que s'ha de donar la participació, així com també els diferents mecanismes previstos a través del propi Reglament, en els formats de les diferents comissions que s'hi defineixen, les quals hauran de vetllar, entre d'altres per que s'acompleixen els drets previstos a l'article 3 del nou Reglament, sense perjudici de les funcions que corresponen a la Sindicatura de Greuges de Barcelona (com també es preveu a l'article 116).

Les causes per les quals la ciutadania ha fet arribar la seva preocupació a la síndica, han estat fonamentalment, aquelles relacionades amb els efectes que tenen els resultats o les aportacions realitzades en processos de participació. Així, en l'expedient 16Q0946 diverses entitats veïnals comunicaven el seu malestar perquè no s'havia respectat un acord amb l'Ajuntament sorgit d'un procés participatiu, en relació a la cobertura de la Ronda de Dalt, entre d'altres qüestions plantejades. En aquell cas, des de la Sindicatura, es va considerar que la cobertura de la ronda de Dalt responia a les característiques plantejades a l'article 22.1 de les Normes reguladores de la participació ciutadana vigents en aquell moment, –el qual establia que s'havien d'impulsar de manera preceptiva processos de participació per a l'aprovació dels projectes urbanístics de gran envergadura o d'especial transcendència– ja que la presència de la Ronda suposa una fractura en la continuïtat de la trama urbana, així com un impacte important pel que fa al soroll i la pol·lució en aquells barris i a la resta de la ciutat i pel cost que comporta un

projecte d'aquestes dimensions. L'Ajuntament havia donat ple compliment a aquell article ja que havia promogut la participació ciutadana de diferents formes, una d'elles a través de la Plataforma Decidim.Barcelona per a l'elaboració del PAM (Pla d'Actuació Municipal), el qual esdevé un dels principals processos de participació ciutadana de la ciutat i estableix les principals línies d'actuació de l'acció de govern municipal de cada mandat. En el PAM actual està incorporada la proposta de cobertura de la ronda de Dalt al seu pas per la Vall d'Hebron, la qual va rebre un nombre destacat de suports. A més s'havien donat dos processos de participació específics per tractar sobre la cobertura de la Ronda de Dalt. Un, s'havia articulat al voltant d'una comissió de seguiment, amb representats polítics i tècnics de l'Ajuntament i associacions d'Horta-Guinardó, desenvolupat entre el 2013 i el 2015. L'altre, va partir de l'experiència anterior i ampliava la comissió de seguiment amb participants dels altres districtes pels quals discorre la Ronda de Dalt. Aquesta segona etapa es desenvolupà principalment durant el 2016 i establia uns objectius que havien de finalitzar amb el tancament dels estudis previs i l'inici dels treballs per a la redacció dels avantprojectes, cosa que s'estava fent en el moment en què l'Ajuntament de Barcelona va adreçar informació a la Sindicatura.

Els promotors de la queixa incidien principalment a considerar que els resultats i continguts d'aquests processos no s'havien tingut prou en compte, ja que se'ls havia informat que la Ronda no es cobriria segons les seves expectatives i d'acord amb el que s'havia recollit en el marc dels processos participatius i altres reunions que els representants veïnals havien mantingut amb el consistori. L'article 154.2 del Decret legislatiu 2/2003, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, determina que els procediments de participació no poden en cap cas disminuir les facultats de decisió que corresponen als òrgans representatius. En el mateix sentit es pronunciava el punt 2 de l'article 22 de les Normes reguladores de la participació ciutadana, vigents llavors. En conseqüència, no es van observar indicis d'actuació municipal irregular. No obstant, es va efectuar la recomanació que es vetllés per tal que la informació que les facultats decisòries dels òrgans de govern de l'Ajuntament de Barcelona no han de resultar afectades pels processos participatius, s'expliciti a l'inici d'aquests processos a l'efecte de garantir el ple coneixement dels efectes de la participació ciutadana a les persones participants.

Malgrat la legitimitat amb la que compta l'Ajuntament en fer ús de les facultats de decisió, al que s'afegeix el fet que el consistori ha d'actuar sempre d'acord a l'interès general, no es poden obviar les tensions que poden derivar-se del fet que els resultats dels processos participatius no siguin vinculants. La voluntat participativa està molt present a Barcelona i el veïnat reclama tenir un pes en la producció de la nova ciutat, més enllà de la democràcia representativa, es vol coproduir ciutat. A més, cal tenir en compte que la participació significa aportació personal i comunitària de temps, dedicació i coneixement, que han de revertir d'una o altra forma en quelcom útil per la societat. El Reglament de Participació Ciutadana preveu la rendició de comptes dels processos participatius (art. 30), tant a nivell individual, com públic i als òrgans de participació pertinents. En aquest punt caldria que es donés, com a mínim, certa correspondència entre les accions de l'administració municipal i el sentir o l'opinió de la ciutadania.

La participació ciutadana també pot esdevenir innovadora, introduint nous formats que no s'havien donat fins ara a la ciutat, o que no s'havien desenvolupat suficientment. Així, el Reglament regula les consultes ciutadanes que, segons ha fet públic el consistori, preveu articular a través de multiconsultes anuals. En aquest aspecte, la sindicatura estarà ben amatent a com es desenvolupen, especialment pel que fa a les

garanties d'igualtat en les possibilitats de participació, així com en la informació prèvia que es faciliti a la ciutadania sobre les opcions i conseqüències del vot.

Durant el 2017 també s'han incorporat als districtes les noves figures de referència en participació, a través del Programa de Democràcia Activa, amb tècnics i tècniques que han de dissenyar i coordinar processos i facilitar i fomentar la participació. Aquesta aproximació als territoris, on ja hi ha òrgans de participació i on sorgeixen iniciatives i oportunitats de processos participatius, es considera fonamental per seguir avançant en aquest àmbit.

SÍNTESI DE LES RECOMANACIONS A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL EN MATÈRIA D'ATENCIÓ AL PÚBLIC I PARTICIPACIÓ FRUIT DE LES DECISIONS DICTADES EN 2017 I DE LES EXPERIÈNCIES ACUMULADES D'ANYS ANTERIORS:

- Garantir que en totes les sol·licituds que la ciutadania adreci al consistori, s'emeti una resposta escrita, sense detreure altres possibilitats d'atenció.
- Millorar els sistemes d'avaluació i control de les respostes enviades a la ciutadania, a efectes que es realitzi en els terminis previstos i amb informació que s'ajusti al que planteja la persona que ho sol·licita.
- Vetllar per tal que la informació que afecti els serveis d'ús públic es pugui difondre en un termini suficient i utilitzant diferents canals de comunicació.
- Esmerçar els esforços necessaris per tal d'evitar que l'existència de l'escletxa digital impliqui restriccions o discriminacions per a la ciutadania en les seves relacions amb l'administració municipal.
- Seguir treballant en l'elaboració de la Guia d'utilització del reglament de participació, a efectes de clarificar i garantir les condicions en les que s'ha de donar la participació ciutadana, recordant la importància d'explicitar, a l'inici dels processos participatius, el grau de vinculació dels resultats dels mateixos.

Capítol 9. PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS



En les matèries d'aquest capítol s'han rebut en l'any 2017 un total de 84 queixes.

97

Aquestes queixes estan relacionades directament amb incidències procedimentals. Ara bé, cal destacar l'alta incidència del procediment administratiu en el conjunt de queixes formulades en aquesta Institució, malgrat el motiu principal no fos el procedimental.

9.1. EL PROCEDIMENT SANCIONADOR COM UNA ESPECIALITAT PROCEDIMENTAL:

1) El nou marc jurídic dels procediments sancionadors:

L'any 2016 van entrar en vigor la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i la Llei 40/2015, del règim jurídic del sector públic. Aquestes normatives són d'aplicació des del 2 d'octubre del 2016. Tal com esmenta el mateix preàmbul d'ambdues lleis, el legislador ha volgut regular de forma separada el règim jurídic de relacions entre l'Administració i la ciutadania (39/2015), i el de la relació entre les administracions públiques (40/2015).

Una de les novetats de l'LPAC és que els procediments especials sobre potestat sancionadora i responsabilitat patrimonial, que l'anterior Llei 30/1992, de règim jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú regulava en títols separats i estaven desenvolupats per normativa pròpia, ara s'han integrat com a especialitats del procediment. Les disposicions derogatòries deixen sense efecte el Reial Decret 429/1993, que aprovava el Reglament dels procediments de les administracions

públiques en matèria de responsabilitat patrimonial, i també el Reial decret 1398/1993, que aprovava el Reglament del procediment per a l'exercici de la potestat sancionadora.

Tal i com assenyala el preàmbul de la Llei 39/2015, aquest plantejament respecte dels procediments sancionadors i de responsabilitat patrimonial, respon a un dels objectius que persegueix la Llei: la simplificació dels procediments administratius i la seva integració com a especialitats en el procediment administratiu comú, contribuint així a augmentar la seguretat jurídica.

Per la seva banda, la Llei 40/2015 estableix i regula els principis de la potestat sancionadora, la qual s'ha d'exercir quan hagi estat reconeguda expressament per una norma amb rang de llei, amb aplicació del procediment previst per al seu exercici i d'acord amb el que estableix la llei de procediment administratiu.

2) L'adequació de l'Ordenança municipal del procediment sancionador i d'altres instruments jurídics municipals a les Lleis 39/2015 i 40/2015

Atès que el nou marc normatiu vigent en matèria sancionadora, a les seves disposicions derogatòries deixava sense efecte totes les normes del mateix rang o inferior que s'oposessin, contradiguessin o foren incompatibles amb el que disposaven, des de la Sindicatura es va sol·licitar informe a la Direcció de Serveis Jurídics per conèixer sobre l'adequació de l'Ordenança municipal del procediment sancionador, així com d'altres instruments jurídics municipals que incidien en el procediment sancionador.

L'informe municipal posa de manifest que l'Ordenança del Procediment Sancionador està seriosament afectada, especialment en allò que fa referència al procediment sancionador, tant l'ordinari com l'abreujat, i precisaria d'una modificació profunda.

Pel que fa al procediment amb tramitació ordinària, la Llei 39/2015 prescindeix com a criteri general del plec de càrrecs i centra la concreció acusatòria en el moment de l'acord d'iniciació.

Pel que fa al procediment amb tramitació simplificada, només és procedent quan hi ha elements de judici suficients per a qualificar la infracció com a lleu.

A més, en tots els casos, les reduccions a l'import de la sanció proposada són procedents no només quan es produeix el pagament voluntari i anticipat per part del presumpte responsable (que no pressuposa per se l'assumpció de responsabilitat), cosa que produeix la terminació del procediment, sinó també quan l'infractor reconeix la seva responsabilitat, i ambdues reduccions són acumulables entre si, tot i que la seva efectivitat està condicionada al desistiment o la renúncia de qualsevol acció o recurs en via administrativa contra la sanció.

Així, es conclou que l'obsolescència parcial de l'Ordenança municipal aconsella la seva modificació, que es pot escometre en un futur pròxim, però no provoca una lesió jurídica atesa la derogació derivada de les lleis 39/2015 i 40/2015.

3) El principi de tipicitat en infraccions administratives:

Aquest any 2017, un ciutadà va acudir a la Sindicatura després d'haver estat sancionat diverses vegades, de forma simultània, per una pluralitat de conductes, algunes d'elles encabides en un mateix tipus infractor, el de l'article 63.4 f) de l'Ordenança sobre l'ús de les vies i els espais públics de Barcelona (OUVEP). La infracció prevista a l'article

63.4 f) de l'OUVEP es refereix als usos sotmesos a llicència o concessió i consisteix en incomplir les condicions o les obligacions que s'estableixen a l'Ordenança o a la llicència municipal en relació als usos especials o als usos privatis a l'espai públic. En el supòsit concret, aquests incompliments s'havien produït arran de realitzar actuacions musicals en l'espai públic.

L'òrgan municipal qüestionat assenyalava que les actuacions dels agents s'ajustaven al procediment reflectit a la Instrucció relativa a "Actuacions musicals i altres actuants al carrer" i assenyalaven que precisament l'agent que més vegades havia denunciat era el que havia actuat de forma més acurada i ajustada al procediment.

Segons la citada Instrucció, dins d'un tipus infractor "incomplir les condicions o les obligacions que s'estableixin a l'Ordenança o a la llicència municipal en relació als usos especials o als usos privatis", es poden encabir diferents conductes: utilitzar amplificadors; actuació musical en espais públics d'amplada inferior a 7 metres; actuació musical que dificulti el trànsit; actuació musical de durada superior a la autoritzada. Així, els agents actuants havien arribat a imposar, en un mateix moment, fins a tres denúncies en les que constava com a única precepte infringit l'article 63.4 f).

Després de valorar que possiblement s'estava infringint el principi de tipicitat i de proporcionalitat de les sancions, aquesta Sindicatura va demanar a l'Àrea de Règim Jurídic que s'emetés un informe sobre la instrucció que aplicava la Guàrdia Urbana sobre "Actuacions musicals i altres actuants al carrer".

L'informe jurídic manifestava que, en general, els criteris que es contemplaven a la Instrucció de la Guàrdia Urbana eren ajustats a l'OUVEP i a la legislació bàsica i deixaven un marge d'apreciació als agents actuants perquè valoressin, en el moment d'estendre la denúncia, si es tractava d'una situació de contravenció més greu o simplement lleu.

L'article 63.4 f) de l'OUVEP està redactat d'una forma que necessita de la remissió a l'article 28.2 de l'OUVEP per tal de concretar la o les condicions incomplides perquè el fet il·lícit es pugui entendre completat (tipicitat). És suficient l'incompliment d'una de les condicions perquè s'entengui produït el fet il·lícit.

La Instrucció no predetermina què han de fer els agents davant l'hipotètic supòsit que es produeixi alhora l'incompliment de més d'una de les condicions de l'article 28.2 de l'OUVEP. En aquest cas, cal entendre que només hi ha una infracció, i les diferents denúncies esteses pels agents en el mateix moment temporal podrien tenir un valor informatiu per a l'òrgan instructor de cara a la graduació de la infracció comesa. En canvi, en el cas que ha estat objecte de la queixa, s'han tramitat tantes sancions com denúncies esteses pels agents actuants.

Finalment, es considera que la Instrucció es podria complementar amb les indicacions pertinents per tal d'evitar múltiples denúncies per la mateixa infracció que puguin originar una pluralitat de procediments sancionadors.

9.2. L'ADEQUACIÓ DEL PROCEDIMENT ADMINISTRATIU EN DETERMINATS ACTUACIONS ADMINISTRATIVES

1) El procediment administratiu de declaració de caducitat de títols funeraris:

De nou aquest any, aquesta instància supervisora ha rebut queixes relatives a procediments administratius de declaració de caducitat de títols funeraris, que han conclòs amb el desnonament de sepultures i l'inevitable trasllat de les restes que l'ocupaven a l'ossari general, d'on en cap cas poden ser recuperades. En aquests casos, a parer de la síndica l'acte administratiu de declaració de caducitat d'un dret sobre una concessió administrativa estava mancat de tot tipus de garanties per a l'administrat, al qual únicament se li practicava una notificació i, tot i tenir CB,SA constància que no havia estat rebuda, s'executava la declaració.

De fet, l'Ordenança de cementiris vigent en aquell moment, per als supòsits d'impagament de taxes, l'article 67 c) recollia el següent: (.....) l'expedient administratiu de caducitat es limitarà a la citació del titular, i se li concedirà un termini de vuit dies per posar al corrent de pagament o per sol·licitar la pròrroga, transcorreguts els quals sense que ho efectuï, es traslladaran les restes a l'ossera general o, si escau, seran incinerades.”

La Síndica va alertar que es tractava d'un procediment que no es corresponia amb aquell establert al Reglament de Patrimoni dels Ens Locals, on s'exigia un procediment contradictori pel fet de tractar-se d'una concessió demanial. I tampoc es corresponia amb les garanties del Procediment Administratiu Comú. A més, considerava que les conseqüències irreversibles d'aquest acte administratiu, limitatiu del dret de l'administrat, requerien extremar les precaucions i reforçar l'acte notificador. Per aquest motiu va recomanar a Serveis Jurídics Centrals que s'estudiés la incorporació a la nova Ordenança de cementiris que en aquell moment es trobava en elaboració, un procediment per declarar la caducitat de drets funeraris amb més garanties per a l'interessat.

Els Serveis Jurídics municipals van acceptar la recomanació de la Síndica i van elaborar una proposta de modificació de l'article 70 de l'Ordenança de cementiris, als efectes de regular una tramitació de l'expedient administratiu de caducitat que es considerés més garantista per als interessats. Aquesta nova regulació incorpora les garanties i prescripcions de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, pel que fa a la notificacions, així com la previsió de consultar el padró municipal. Així, el nou redactat de l'article 70 de l'Ordenança de cementiris ha quedat redactada de la següent forma:

“1. En la tramitació de l'expedient administratiu de caducitat s'observaran en tot cas les previsions contingudes en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques i en la resta de la normativa aplicable; en especial les relatives a la pràctica de les notificacions pertinents, en relació amb les quals l'Ajuntament o l'entitat gestora en qui delegui faran servir el Padró Municipal i la resta dels mitjans al seu abast per tal que aquelles siguin efectives.

2. Es concedirà un termini de 30 dies comptats des de la notificació d'inici de l'expedient de caducitat a fi que els beneficiaris, hereus o afavorits puguin fer les al·legacions que considerin oportunes.

3. En els expedients de caducitat per l'estat ruïnós de la construcció particular, la compareixença de beneficiaris, hereus o afavorits amb el compromís de dur a terme les

obres de construcció o reparació en el termini que a l'efecte s'assigni suspendrà la tramitació de l'expedient pel termini corresponent, el qual no podrà excedir de sis mesos. Transcorregut aquest termini i previ informe tècnic sobre la idoneïtat de les obres executades, es resoldrà el procediment, acordant l'arxiu de l'expedient o, en el seu cas, la caducitat.

4. En els expedients de caducitat per impagament, si l'Ajuntament o l'entitat gestora no estimessin les al·legacions que, en el seu cas, s'hagin presentat d'acord amb el previst en l'apartat 2 anterior, els beneficiaris, hereus o afavorits disposaran d'un termini de 15 dies des de la notificació de la resolució desestimatòria de les al·legacions per posar-se al corrent de pagament o per sol·licitar una pròrroga del termini de pagament. Transcorregut el termini de 15 dies sense que s'hagi produït el pagament o sense que

s'hagi atorgat una pròrroga es declararà la caducitat. En cas que no s'hagin presentat al·legacions, els beneficiaris, hereus o afavorits disposaran d'un termini de 15 dies comptats des del transcurs del termini de 30 dies previst per a la presentació d'al·legacions per posar-se al corrent de pagament o per sol·licitar una pròrroga del termini de pagament. Transcorregut aquest termini de 15 dies sense que s'hagi produït el pagament o sense que s'hagi atorgat una pròrroga es declararà la caducitat.

5. La resolució de l'expedient de caducitat serà en tot cas motivada.”

9.3. LA GESTIÓ DELS SERVEIS PÚBLICS I ESSENCIALS

101

Aquest any 2017, han estat diverses les queixes referides a la gestió de diversos serveis públics. Destaquem la dels Treballadors de l'empresa ICB, gestora de BTV, que demanaven la intervenció de la síndica per aconseguir un consens dels grups polítics per establir un pla de cobertura informativa electoral amb criteris únicament periodístics, prescindint dels blocs electorals.

També, treballadors d'una empresa adjudicatària del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) manifestaven en aquesta institució presumptes males pràctiques empresarials i que afectaven a les seves condicions laborals i que repercutia en l'atenció final que dispensaven als usuaris.

Novament aquest any es van repetir queixes de concessionaris de Mercats Municipals. Concretament de concessionaris que es veien afectats pel Pla de reubicació i esponjament del mercat de la Boqueria, que es dirigien a la Sindicatura perquè consideraven que la nova ubicació que se'ls assignava des de Mercats de Barcelona podia perjudicar els seus negocis.

Altres intervencions de la Sindicatura han tingut lloc en l'àmbit de la prestació del servei de Cementiri en la ciutat. En algun cas les queixes es dirigien a l'elevat cost d'algun servei sol·licitat, o al procés de declaració de caducitat dels títols funeraris per causa d'impagament de taxes, o les conseqüències que va tenir l'esfondrament d'un bloc de nínxols en el Cementiri de Montjuïc.

1) La gestió dels Cementiris de Barcelona:

La gestió dels cementiris municipals és competència de l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb l'article 25.1.j) de la Llei 7/1985, reguladora de les bases de règim local. En el cas de Barcelona, la gestió es duu a terme de forma indirecta a través de la societat municipal Cementiris de Barcelona, SA. (CB,SA).

Aquest any volem destacar l'estudi d'ofici que va realitzar aquesta Institució després de tenir coneixement de l'esfondrament d'un bloc de nínxols al Cementiri de Montjuïc.

El Pla Director del Cementiri de Montjuïc, elaborat l'any 2007, qualificava com a "Acceptable" l'edificació de l'agrupació 12 de la via de Sant Antoni. Aquesta qualificació comportava que no hi haguessin tasques específiques programades a realitzar en el moment d'elaborar-se el Pla ni en un futur pròxim. Tot i això, el dia 15 de setembre del 2017 el bloc va patir un col·lapse en que es van veure afectats 144 nínxols.

La Síndica va considerar necessari iniciar un estudi dels fets per conèixer les causes i les conseqüències de l'esfondrament. CB,SA va facilitar a la síndica la informació que se li va requerir. Entre ella, hi constaven es informes tècnics encarregats per Cementiris a dos arquitectes, que destacaven aspectes relatius a la inadequació d'alguns materials de construcció utilitzats, la filtració d'humitats o la tècnica de construcció que s'havia fet en construir una remunta sobre un edifici ja existent, sense que es reforcessin les estructures. Així mateix, destacaven les característiques del terreny de la muntanya de Montjuïc, on s'assenta el cementiri, que presenta una orografia i geologia molt concreta i que es valorava com una "zona crítica entre diferents estructures del terreny". Tot i això, els dictàmens tècnics concloïen que el col·lapse imminent dels nínxols no es podia preveure i que el sinistre havia estat fortuït sense possibilitat de detecció prèvia.

La síndica creu que són els dictàmens elaborats per professionals experts en matèria de construccions els que han de determinar les causes del sinistre; ara bé, si acceptem el contingut dels informes dels arquitectes de què disposem, aquelles deficiències constructives que es mencionen ja hi eren en el moment de la redacció del Pla Director. Per tant, a la síndica li queda el dubte sobre si aquestes patologies i deficiències es podien haver considerat prèviament per tal de realitzar actuacions preventives per donar més seguretat a la construcció.

També, dos dies abans del sinistre, s'havia detectat una esquerda al paviment de la via de pas davant el bloc esfondrat que va alertar els responsables del recinte mortuori i van aplicar algunes mesures preventives. Tot i això, la Síndica vol destacar que en cap moment es va valorar requerir la presència del cos de Bombers de Barcelona després de la detecció de l'esquerda. No es pot presumir que la intervenció dels Bombers hagués impedit el fet resultant, però en tot cas, aquesta institució entén que es tracta d'un cos especialitzat que té, entre altres funcions, la de realitzar actuacions de vigilància i prevenció per tal d'evitar o pal·liar les conseqüències de determinats sinistres. Segons van indicar els responsables de Bombers a la Sindicatura, d'haver estat alertats segurament s'haurien desplaçat al lloc per fer una valoració inicial i, si hagués estat oportú, haurien pogut realitzar mesures cautelars, com apuntalaments preventius d'elements estructurals o altres actuacions.

Amb posterioritat als fets van ser diverses les persones que es van adreçar a la Sindicatura denunciant el mal estat de conservació d'algunes sepultures i el manteniment d'algunes zones del cementiri. Per això, alguns membres de l'equip de la Sindicatura van visitar el recinte i van poder observar un precari estat de conservació en algunes de les construccions funeràries. No disposem de recursos tècnics necessaris per

diagnosticar si aquest estat de manteniment posa en risc la integritat d'alguns flocs funeraris, però en tot cas vam valorar que la insuficiència del manteniment no s'escau amb l'obligació que té el gestor del recinte, derivada de la imposició de la taxa de conservació prevista a l'Ordenança fiscal 3.9. A la vista d'això, la síndica es va plantejar si els recursos destinats al manteniment d'aquest cementiri, derivats de la recaptació de la citada taxa, aplicats en la seva totalitat eren suficients o bé caldria fer una anàlisi econòmica per tal d'ajustar el preu de la taxa.

La Sindicatura de Greuges es mostra preocupada pel manteniment del recinte, i especialment pel fet que més blocs de nínxols puguin estar en una situació similar al bloc esfondrat. Per això va recomanar una revisió rigorosa de totes les edificacions que puguin patir patologies i especialment aquelles construïdes amb idèntiques tècniques i circumstàncies. Entén la síndica que aquesta tasca ha de passar per una revisió del Pla Director vigent, ja que va demostrar no ser suficient per detectar i diagnosticar riscos en les construccions funeràries.

Quant a l'afectació en els drets de les persones titulars de les sepultures, van ser diverses les famílies que es van dirigir a aquesta Institució per denunciar una manca de transparència i diligència en la informació que CB,SA els havia facilitat després del sinistre. Aquest tractament dels fets per part dels responsables havia generat desconfiança a alguns dels afectats, que van decidir contractar serveis d'advocacia per tal que els assistís en les actuacions jurídiques que consideressin necessàries.

Aquesta instància supervisora és del parer que, atesa la dimensió dels fets, hagués calgut una convocatòria informativa de caràcter general a les famílies afectades per donar-los a conèixer, amb detall, els fets succeïts, l'afectació general, així com les previsions del treball per normalitzar la situació.

Els interessats mostraven preocupació per la identificació de les restes dels seus familiars allà inhumats. La síndica creu important donar garanties de que les restes coincideixen amb les dels seus éssers estimats, i per això ha recomanat a l'Ajuntament que aboqui tots els recursos necessaris per identificar les restes fins allà on la pràctica científica ho permeti, i se'n doni compte a les famílies per si consideren adient presenciar l'acte de nova sepultura. Segons l'informe de les dues antropòlogues - forenses encarregades de les tasques d'identificació, en alguns casos no serà possible la identificació, bé perquè les restes estaven molt disperses i/o malmeses o bé per la inexistència de dades *ante mortem* dels difunts o bé de familiars. Arribat el cas, CB,SA ha previst la creació d'un espai de memoràndum que aculli totes les restes que no han pogut ser identificades.

En aquest sentit, la síndica considera imprescindible que la informació que es traslladi a les persones que es puguin veure afectades sigui el màxim de rigorosa i transparent, i que se'ls facilitin les eines necessàries per tal que puguin afrontar la situació.

SÍNTESI DE LES RECOMANACIONS A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL DERIVADES DE LES DECISIONS DICTADES EN MATÈRIA DE PROCEDIMENT ADMINISTRATIU COMÚ, I DE LES EXPERIÈNCIES ACUMULADES D'ANYS ANTERIORS:

- Vetllar perquè tot escrit presentat sigui objecte de resolució o resposta escrita en temps i forma legal.
- Realitzar les tasques de modificació i actualització de les ordenances municipals, especialment la del Procediment Sancionador, per tal d'adequar-les a la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i a la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.
- Millorar les Instruccions de la Guàrdia Urbana per garantir una informació completa que eviti la imposició de múltiples denúncies que originin una pluralitat de procediments sancionadors.
- Actuar amb diligència davant les denúncies de treballadors d'empreses adjudicatàries d'un servei públic, per assegurar-ne el compliment de les obligacions en matèria laboral. Així mateix, realitzar un seguiment intensiu i rigorós de l'execució del contracte per part de les empreses adjudicatàries.

*

Capítol 10. ACTIVITATS ECONÒMIQUES



En les matèries d'aquest capítol s'han rebut en l'any 2017 un total de 115 queixes.

105

La Constitució espanyola reconeix la llibertat d'empresa dins del marc de l'economia de mercat i estableix que els poders públics han de garantir i protegir l'exercici i la defensa de la productivitat, d'acord amb les exigències de l'economia general i, en el seu cas, de la planificació.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix que els poders públics han d'adoptar les mesures necessàries per a promoure el progrés econòmic i el progrés social, basats en els principis de la solidaritat, la cohesió, el desenvolupament sostenible i la igualtat d'oportunitats.

D'altra banda, la carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat vincula l'Ajuntament, en la mesura de les seves possibilitats, a contribuir a assolir la plena ocupació i a rebutjar el treball il·legal.

10.1. LLICÈNCIES D'ACTIVITAT ECONÒMICA

La Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica, pretén clarificar els règims d'intervenció de les administracions, relacionats amb l'emplaçament del negoci o l'establiment empresarial introduint una reducció important de les càrregues administratives sota el principi de la mínima intervenció possible i la reducció de terminis.

La Llei 20/2009, de 4 de desembre, de prevenció i control ambiental (LPCAA), determina els règims bàsics d'intervenció administrativa: l'autorització, la llicència i la comunicació prèvia.

L'Ordenança municipal d'activitat i d'intervenció integral de l'Administració ambiental de Barcelona (OMAIIAA), de 11 de maig de 2001, regula els procediments d'intervenció, prevenció i control de les activitats, públiques i privades, que es realitzen en el terme municipal de Barcelona, d'acord amb les normes urbanístiques, ambientals i sectorials que els siguin d'aplicació.

El Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, estableix l'ordenació de l'acció administrativa que realitzen els ens locals, per si, o mitjançant els organismes autònoms i altres ens i persones públiques i privades que en depenguin, en matèries sobre obres públiques, intervenció administrativa de l'activitat dels ciutadans, foment, com també, establiment i gestió dels serveis públics i figures connexes.

De totes les queixes rebudes durant aquest any 2017 sobre llicències d'activitat econòmica, cal destacar per volum i seguint la tendència de l'any passat, totes aquelles que fan referència a l'activitat d'habitatge d'ús turístic (HUT), ja sigui per les molèsties que generen els pisos que es destinen a realitzar aquesta activitat als veïns més propers, així com per tots aquells que la realitzen de forma irregular, és a dir, sense disposar del permís per allotjar turistes. En el marc d'aquest tipus de queixes també n'hem rebut per part o bé dels propietaris o bé dels llogaters d'alguns habitatges sobre els quals s'han incoat procediments sancionadors arran de detectar-se la realització de l'activitat turística sense disposar del corresponent comunicat que els habilita, i hem pogut comprovar que s'havia produït alguna equivocació en algun d'aquests casos.

L'increment d'aquest tipus de queixes possiblement és degut a l'esforç que ha estat fent i que continua fent el consistori per lluitar contra l'oferta il·legal d'allotjaments turístics a la ciutat, amb l'aprovació del Pla especial urbanístic d'allotjaments turístics i el pla de xoc contra l'oferta il·legal que intensifica la inspecció a tots els habitatges susceptibles de destinar-se a aquesta activitat econòmica.

La síndica valora positivament aquestes actuacions endegades i considera que és del tot necessària la col·laboració ciutadana per poder detectar l'oferta il·legal i ser més eficient amb la finalitat de preservar el dret a l'habitatge, ja que aquesta activitat econòmica il·legal i submergida, a banda de crear problemes de convivència, contribueix clarament a l'expulsió del veïnat. En anteriors informes la síndica ja va fer referència a l'afectació que podria tenir sobre l'especulació immobiliària i, de fet, consta demostrat que, a l'igual que succeeix amb altres activitats sobre les que operen les restriccions de les condicions d'implantació, la seva limitació ha comportat un increment notable del preu de transacció de l'activitat i, consegüentment, un encariment del preu de l'habitatge.

Les recomanacions específiques derivades de les decisions dictades sobre aquesta matèria són les següents:

- 15 Impulsar la regulació de totes les modalitats d'allotjament turístic que ja existeixen actualment a la ciutat per poder combatre l'oferta il·legal de manera eficaç i fer compatible la creixent activitat turística amb un model urbà sostenible.

- 16 Incoar d'ofici i amb la corresponent inspecció municipal els expedients de disciplina urbanística en el marc del pla de xoc contra els HUTs iniciats arran d'una denuncia ciutadana per tal de garantir la protecció de les dades personals.
- 17 Actuar sempre a partir d'indicis fiables i amb la convenient cautela per no ferir sensibilitats en les necessàries inspeccions de comprovació d'infraccions administratives que impliquin interferir en la vida familiar.
- 18 Incrementar la diligència en la tramitació dels procediments sancionadors per evitar que els veritables responsables d'infraccions administratives en quedin impunes.

També s'han resolt aquest any el centenar de queixes presentades a finals de l'any passat per disconformitat amb la campanya del pla municipal per la lluita contra els HUTs considerant-se que l'actuació municipal ha estat correcta en no observar-se indicis d'actuació municipal irregular que conculqui els drets de la ciutadania.

En segon lloc, per nombre de queixes rebudes sobre aquesta matèria, tenim totes les que fan referència a les llicències d'activitats que produeixen molèsties, bé perquè no s'ajusten a la llicència municipal atorgada o perquè no en disposen i també n'hem rebut unes quantes referents al desacord en el procediment de tramitació seguit per legalitzar les mateixes activitats. En quant als tipus d'activitats de les que hem rebut més queixes podem destacar les referents a les activitats extraordinàries que es realitzen a la ciutat i les referents als locals destinats a clubs de cànnabis i als prostíbuls establerts en plantes pis d'edificis d'habitatges.

Com a recomanacions específiques enumerem les següents:

1. Valorar la possibilitat d'endegar mesures cautelars en els procediments sancionadors referents a activitats manifestament il·legalitzables per a la tutela efectiva dels drets dels veïns.
2. Plantejar la possible revocació d'aquelles llicències atorgades que generen problemes greus i/o persistents en el temps.
3. Mantenir informats als promotors de les queixes de les diferents actuacions municipals derivades de la seva denúncia per tal de millorar la seva satisfacció.
4. Proposar anar canviant la ubicació dels escenaris en les llicències d'activitats extraordinàries que s'autoritzen normalment a la via pública i amb motiu de festes majors perquè no siguin sempre els mateixos els veïns afectats.
5. Informar de les dates i els horaris de realització de les activitats concedides en les llicències extraordinàries a tots el possibles veïns afectats per tal de que puguin organitzar-se en funció de les afectacions acústiques i/o de mobilitat que puguin patir.

107

Un altre tipus de queixes de les que hem tingut registre aquest any són les relacionades amb les suspensions de llicències emparades en el Text refós de la Llei d'urbanisme i com a mesura cautelar per a l'impediment de l'autorització d'activitats que puguin resultar contràries o incompatibles amb l'aprovació d'un nou pla d'ordenació i dues referents concretament a l'aplicació del Pla Especial del Port Vell de Barcelona i en les que el Districte ha admès que es va produir una errada que va permetre l'admissió errònia d'algunes activitats.

Per últim, volem destacar dintre d'aquest capítol dues respostes del consistori que se'ns han facilitat amb motiu de les decisions emeses i que són l'apartat inclòs en el Protocol de precintes que diu que caldrà tenir en compte en el moment de determinar la possible suspensió de l'execució d'una ordre de precinte d'una activitat, el fet de valorar i equilibrar de forma prioritària els perjudicis que puguin estar patint les persones afectades per una activitat il·legal quan aquestes atemptin contra el dret a la salut i el descans de les persones i l'inici dels treballs per tal d'elaborar un protocol d'actuacions en els supòsits de suspensions de llicències en el què s'haurà de preveure tota la mecànica municipal amb l'anticipació suficient i coordinar les actuacions dels diferents departaments implicats en la decisió, logística i implantació d'aquest tipus de mesures per tal de poder minimitzar l'impacte d'aquests acords.

Com a recomanacions generals en matèria de llicències d'activitat econòmica, insistim en agilitzar la tramitació dels expedients de disciplina urbanística que s'incoïn arran de les infraccions detectades en les inspeccions per aconseguir que cessin les molèsties que es puguin generar als veïns i evitar que els responsables en quedin impunes i en aplicar de forma rigorosa el principi de proporcionalitat en l'adopció de mesures cautelars en els procediments sancionadors que puguin implicar perjudicis per a les persones afectades.

10.2. LLICÈNCIES D'OCUPACIÓ DE L'ESPAI PÚBLIC

La Llei 33/2003, de 3 de novembre, del patrimoni de les administracions públiques, i amb caràcter estatal, es refereix als títols que habiliten per a l'ús comú especial dels béns de domini públic i determina que, quan s'efectuï amb instal·lacions desmuntables o béns mobles, han d'estar subjectes a autorització. També preveu que les autoritzacions s'atorguin a qui presenti una petició que reuneixi les condicions, a excepció de si, per qualsevol circumstància, es trobés limitat el seu nombre, cas en què s'han d'atorgar en règim de concurrència o mitjançant sorteig si no s'haguessin de valorar condicions especials en les persones sol·licitants.

El Decret 336/1998, que aprova el Reglament del patrimoni dels ens locals a Catalunya també recull la previsió d'atorgament d'autorització dels béns d'ús comú especial i estableix que si els sol·licitants són més d'un s'han de tenir en compte els principis d'objectivitat, publicitat i concurrència.

L'Ordenança de terrasses, aprovada pel Plenari del Consell Municipal en sessió de 20 de desembre de 2013 i modificada en la sessió celebrada l'1 d'abril de 2016, estableix una sèrie de requisits per a la utilització dels béns de domini públic i, especialment, el règim d'autorització prèvia per a l'ocupació dels espais d'ús públic, alhora que pretén afavorir l'equilibri entre els usos de les terrasses i els usos col·lectius de l'espai públic, garantint per una part la qualitat dels espais per a ciutadans i veïns i la convivència ciutadana i, per l'altra, el suport i promoció de l'activitat econòmica dels sectors de restauració i assimilats.

Actualment estem assabentats de que s'està elaborant la modificació de l'Ordenança de terrasses i que s'intentarà corregir els principals problemes que generava entre els restauradors principalment per l'aplicació de les condicions d'ubicació i del nombre de sanitaris. Des d'aquesta Sindicatura recomanem donar el menor marge possible a la discrecionalitat i respectar el dret general a l'accessibilitat.

Com a recomanacions específiques de les queixes resoltes referents a llicències de terrasses enumerem les següents:

- 3 Tramitar dintre el termini establert les llicències sol·licitades.
- 4 Valorar les possibles modificacions presentades de les llicències i comunicar formalment el resultat a la persona interessada.
- 5 Delimitar visualment l'espai autoritzat per tal de prevenir possibles excessos d'ocupació de l'espai públic.
- 6 Comprovar les molèsties denunciades pels veïns i, si és convenient, valorar la possibilitat de revocació de les llicències dels establiments incomplidors.
- 7 Estudiar la possibilitat d'introduir una modificació en l'ordenança que possibiliti la limitació horària en aquells àmbits on no es pugui garantir la qualitat acústica en horari nocturn.

Volem destacar dintre d'aquest apartat una decisió en la que es fa referència al dèficit d'adequació de l'espai públic a la regulació legal en matèria d'accessibilitat i també a les contradiccions en la diferent normativa municipal que té a veure amb aquesta matèria en la què es recomana harmonitzar l'emplaçament de les terrasses i dels expositors autoritzats de floristeries i fruites i verdures i l'altra normativa municipal concurrent que pugui resultar contradictòria entre si i no ajustada als codis d'accessibilitat. L'Ajuntament ens ha respost que ha traslladat la nostra recomanació als òrgans impulsors de l'Ordenança de terrasses i de l'Ordenança de comerç per tal de tenir-la en consideració.

Per últim, cal comentar una queixa que s'ha resolt en referència a la manca d'atenció i solució al problema que representa el fenomen de venda ambulant sense autorització d'ocupació de l'espai públic conegut com a top manta, si bé l'Ajuntament està impulsant estratègies per tal de pal·liar els efectes d'aquesta activitat irregular, aquestes resulten ineficaces sense el concurs d'altres administracions amb competències en la matèria i, per això s'ha recomanat:

Instar enèrgicament la resta d'administracions competents per tal que articulin mecanismes de cooperació i coordinació permanents.

Dissenyar un instrument propi per abordar íntegrament el problema i les causes que l'originen.

En quant a les recomanacions generals en matèria de llicències d'ocupació de l'espai públic, insistim en vetllar pel respecte al dret al descans dels veïns sobretot en horari nocturn, garantir el dret a l'accessibilitat dels vianants i exercir el control de forma clara davant totes les il·legalitats detectades.

10.3. ATENCIÓ AL CONSUMIDOR I USUARI

La Constitució espanyola estableix que els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris protegint-ne la seva seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya reconeix el dret dels consumidors i usuaris a rebre una informació veraç i entenedora sobre les característiques i els preus dels productes i dels serveis, a un règim de garanties dels productes adquirits i dels subministraments contractats i a la protecció de llurs interessos econòmics davant conductes abusives,

negligents o fraudulentos i estableix que els poders públics han de garantir l'existència d'instruments de mediació i arbitratge en matèria de consum i n'han de promoure el coneixement i la utilització.

D'altra banda, la carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat vincula l'Ajuntament, en el límit de les seves competències, a vetllar per la protecció dels consumidors.

De la tipologia de queixes rebudes sobre aquesta matèria cal destacar les referents a les companyies instal·ladores i subministradores dels serveis de llum, gas i telefonia i les que continuen fent referència a les males practiques utilitzades per alguns repartidors de bombones de gas butà i en les que ha quedat palesa la manca d'actuació municipal per corregir les molèsties que la distribució al carrer de gas butà origina a la ciutadania, així com la mala pràctica d'alguns repartidors de demanar un preu per sobre del regulat per l'Administració.

Les conclusions derivades de les decisions dictades sobre aquesta matèria són les següents:

- Requerir a les companyies instal·ladores de serveis considerats universals, als que els propietaris de les finques no poden negar-se, i que transcorren per la pell dels edificis (façanes, cobertes, parets mitgeres, etc.) que donin compliment a l'Ordenança dels usos del paisatge urbà de la ciutat, ja que les mateixes companyies han de ser responsables del manteniment, seguretat i el decòrum d'aquestes instal·lacions i han d'impedir les provisionalitats, els desordres i les deixadeses de retirar qualsevol element obsolet o innecessari.
- Fer ús de les competències de què disposa l'Ajuntament en matèria de comerç i consum i, si cal amb l'ajuda de l'Agència Catalana de Consum o amb aquells altres recursos que consideri convenients, inspeccioni i controli les males pràctiques descrites anteriorment d'alguns repartidors de bombones de gas butà i acordi, si és necessari, amb les empreses distribuïdores les actuacions a emprendre o els protocols que calguin i, si és procedent, a regular algun altre sistema de distribució immediat, però amb les degudes garanties per als clients i per als ciutadans en general.

Aquesta última recomanació ja es va donar l'any passat, però com que no s'ha obtingut cap resposta al respecte per part del consistori es creu convenient tornar-hi a fer esment.

Un altre tipus de queixes referents a aquesta matèria i que es van enregistrar l'any passat, però que s'han resolt aquest any, han estat les referents al servei funerari. Des d'aquesta Sindicatura som conscients de que l'Ajuntament, emparat en la Constitució espanyola que reconeix la iniciativa pública en l'activitat econòmica, ja ha iniciat els treballs dirigits a modificar la situació del sector funerari, però tot i així se li ha recomanat informar de la llibertat de contractació del servei funerari en tots els hospitals i centres sociosanitaris que tenen places municipals concertades, ja que s'ha constatat que no tothom era correctament informat.

Pel que respecta a una altra queixa rebuda aquest any sobre el sector funerari, s'ha informat a la persona promotora de la possibilitat de formular l'oportuna reclamació per la via arbitral, atès que Serveis Funeraris de Barcelona, S.A. és una societat adherida a arbitratge en consum i també s'ha donat trasllat de la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, en la seva qualitat de promotor del Codi de Bones Pràctiques de les Empreses de Serveis Funeraris acordat amb les empreses funeràries, per si ho considerés d'interès a efectes d'avaluar el grau de compliment del citat Codi.

Com a recomanació general en aquesta matèria, considerem que és necessari poder oferir des de l'Ajuntament un assessorament independent clar i directe als interessats en els serveis sobre a través del 010 els costos i els drets funeraris.

SÍNTESI DE LES RECOMANACIONS A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL DERIVADES DE LES DECISIONS DICTADES EN MATÈRIA D'ACTIVITATS ECONÒMIQUES, I DE LES EXPERIÈNCIES ACUMULADES D'ANYS ANTERIORS:

ALLOTJAMENTS TURÍSTICS

- Impulsar la regulació de totes les modalitats d'allotjament turístic que ja existeixen actualment a la ciutat per poder combatre l'oferta il·legal de manera eficaç.
- Garantir la protecció de les dades personals en els expedients iniciats arran d'una denúncia ciutadana en el marc del pla de xoc contra els habitatges d'ús turístic.

LLICÈNCIES D'ACTIVITATS QUE PRODUEIXEN MOLÈSTIES,

- Aplicar mesures cautelars en els procediments sancionadors referents a activitats manifestament il·legalitzables.
- Afrontar la possible revocació d'aquelles llicències atorgades que generen problemes greus i/o persistents en el temps.
- Alternar la ubicació dels escenaris en les llicències d'activitats extraordinàries que s'autoritzen normalment a la via pública i amb motiu de festes majors perquè no sigui sempre el mateix el veïnat afectat, sense perjudici del compliment dels límits d'immissió acústica

TERRASSES

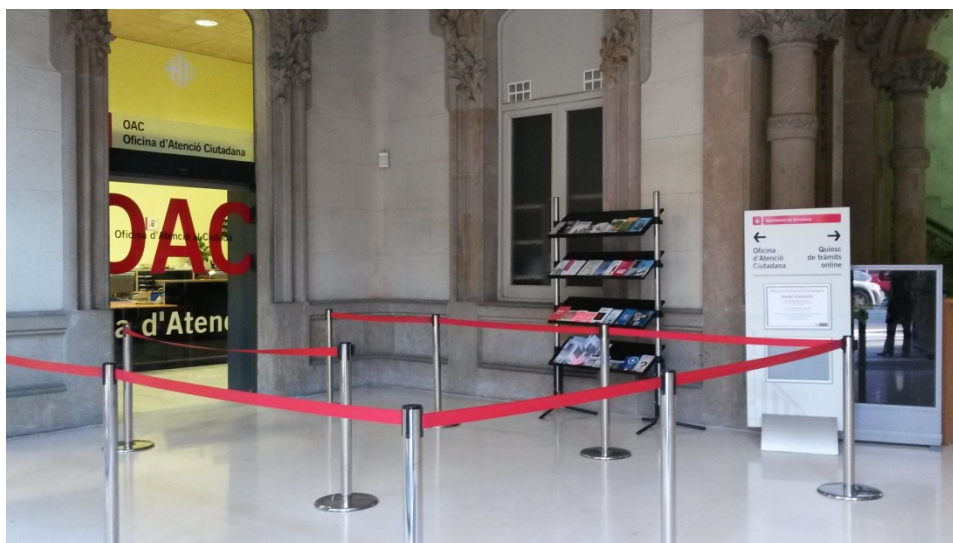
- Valorar les possibles modificacions presentades de les llicències i comunicar formalment el resultat a les persones interessades.
- Delimitar visualment l'espai autoritzat per tal de prevenir possibles excessos d'ocupació de l'espai públic.
- Estudiar la possibilitat d'introduir una modificació en l'ordenança que possibiliti la limitació horària en aquells àmbits on no es pugui garantir la qualitat acústica en horari nocturn.
- Harmonitzar l'emplaçament de les terrasses i dels expositors autoritzats de floristeries i fruites i verdures.
- Requerir a les companyies instal·ladores de serveis considerats universals, als que els propietaris de les finques no poden negar-se, i que transcorren per la pell dels edificis (façanes, cobertes, parets mitgeres, etc.) que donin compliment a l'Ordenança dels usos del paisatge urbà.
- Controlar les males pràctiques d'alguns repartidors de bombones de gas butà.

SERVEIS FUNERARIS

- Assegurar que en tots els hospitals i centres socio-sanitaris que tenen places municipals concertades s'informa suficientment sobre la llibertat de contractació del servei funerari.
- Oferir un assessorament independent clar i directe, per part dels canals d'atenció ciutadana municipal, sobre els costos i els drets funeraris.

*

Capítol 11. LA FUNCIÓ PÚBLICA I EL TREBALL A L'ADMINISTRACIÓ



En les matèries d'aquest capítol s'han rebut en l'any 2017 un total de 43 queixes.

11.1. RECLAMACIÓ DE TREBALLADORS DE L'EMPRESA MUNICIPAL BARCELONA ACTIVA (BASAU)

113

La secció sindical del sindicat UGT de l'empresa BASAU va demanar la intervenció de la síndica de greuges per disconformitat amb diversos aspectes de les relacions laborals en aquesta empresa.

Tres eren les qüestions plantejades en la seva demanda a la síndica de greuges:

- La superació de la durada màxima dels contractes per obra determinada dels professionals del programa Treball als Barris.
- El desconeixement de la taxa de reposició de treballadors que aplica l'empresa.
- La manca de resposta a la petició d'informació sobre la massa salarial dels anys 2012 a 2016.

1) Situació dels treballadors derivada de l'encadenament de contractes

BASAU, és una societat de capital íntegrament municipal, i és l'instrument municipal per crear i fomentar polítiques d'ocupació de qualitat. En aquest context, du a terme programes, entre d'altres, dirigits a la formació i la inserció laboral de persones amb dificultats especials d'accés al mercat laboral.

Els promotors de la queixa manifesten que, paradoxalment, moltes de les persones treballadores contractades per BASAU per executar el programa ocupacional Treball als

Barris, es troben en una situació laboral irregular, ja que han superat la temporalitat màxima de tres anys establerta per la Llei en concatenació de contractes temporals. Aquest extrem ha estat desmentit a la informació que BASAU ha dirigit a la síndica.

La polèmica generada entorn de la situació laboral d'aquests treballadors a BASAU és coneguda pels representants municipals. De fet, aquest assumpte va ser objecte de debat en diferents comissions del Consell Municipal d'Economia i Hisenda, com la que va tenir lloc a l'octubre del 2016, on un membre de l'equip de Govern va manifestar que compartia el neguit de la plantilla i que "la legislació és complicada i aquesta situació exigeix imaginació jurídica i determinació política, i no sempre és fàcil trobar la millor via jurídica". En aquella Comissió, es va anunciar la creació d'una comissió mixta entre la direcció de l'empresa i la representació de la plantilla, amb la voluntat de cercar una solució.

Malgrat aquest fet, BASAU ens va informar que "no hi ha cap contracte per obra o servei que hagi excedit el termini màxim de tres anys, així com que els successius contractes temporals s'han realitzat en el marc de programes públics d'ocupació i treball, la relació laboral de les persones treballadores contractades no ha esdevingut el caràcter d'indefinida".

El mes de setembre de 2016, es va presentar a la Comissió de Govern l'Estratègia per l'Ocupació de Barcelona 2016-2020, com una estratègia de lluita contra l'atur i per l'ocupació estable i de qualitat. Es va remarcar que l'atur i la precarietat són el problema principal dels barcelonins, tal com es reflecteix en les enquestes municipals. La síndica comparteix aquestes manifestacions i demanà coherència en l'aplicació de les polítiques de personal municipal.

La Directiva 1999/70/CE del Consell de la Unió Europea té per objecte aplicar l'Acord marc celebrat entre les organitzacions interprofessionals de caràcter general. La clàusula 1 d'aquest Acord marc pretén millorar la qualitat del treball de durada determinada, així com garantir el respecte al principi de no-discriminació i establir un marc per evitar els abusos derivats de la utilització de successius contractes o relacions laborals de durada determinada. La clàusula 5 de l'Acord, titulada "Mesures destinades a evitar la utilització abusiva", diu literalment:

"1. A efectes de prevenir els abusos com a conseqüència de la utilització successiva de contractes o relacions laborals de durada determinada, els Estats Membres, prèvia consulta amb els interlocutors socials i conforme a la legislació, els acords col·lectius i les pràctiques nacionals, i/o els interlocutors socials, quan no existeixin mesures legals equivalents per a prevenir els abusos introduiran de forma que es tingui en consideració les necessitats dels diferents sectors i/o categories de treballadors, una o varies de les següents mesures: (.....) la durada màxima total dels successius contractes de treball o relacions laborals de durada determinada (...)

2. Els Estats membres, prèvia consulta als interlocutors socials, i/o els interlocutors socials, quan resulti necessari, determinaran en quines condicions els contractes de treball o relacions laborals de durada determinada: a) es consideraran successius, b) es consideraran celebrats per temps indefinit."

En aquest sentit, l'article 15 de l'Estatut dels treballadors, disposa que podran celebrar-se contractes de durada determinada quan es contracti el treballador per a la realització d'una obra o servei determinat, amb autonomia i substantivitat pròpia dins de l'activitat de l'empresa, i l'execució del qual, encara que limitada en el temps, sigui en principi de durada incerta. Aquests contractes no podran tenir una durada superior a 3 anys

ampliables fins a dotze mesos més per conveni col·lectiu. Transcorreguts aquests terminis, els treballadors adquireixen la condició de treballadors fixos de l'empresa. El mateix article, a l'apartat 5, es refereix als treballadors que en un període de trenta mesos haguessin estat contractats durant un termini superior a vint-i-quatre mesos (...) i diu que adquiriran la condició de treballadors fixos.

Ara bé, en aquest darrer supòsit, a l'article 15.5 de l'Estatut dels treballadors, s'estableix una excepcionalitat quan es tracti de contractes formatius, de relleu i interinitat, i de contractes temporals celebrats en el marc de programes públics d'ocupació-formació, així com als contractes temporals que siguin utilitzats per empreses d'inserció degudament registrades i l'objecte dels contractes sigui considerat com a part essencial d'un itinerari d'inserció personalitzat.

Assenyalen els representants de BASAU que els treballadors als quals es refereix la reclamació formen part d'aquest grup de "contractes temporals celebrats en el marc de programes públics d'ocupació-formació" que exceptua la prohibició d'encadenaments contractuals.

Es tracta de treballadors que, segons manifesten els promotors de la queixa, desenvolupen tasques de formadors i orientadors de grups de persones que es troben en risc d'exclusió laboral, en el marc de programes subvencionats pel SOC per afavorir la contractació laboral d'aquest col·lectiu. Per això entén la síndica que en el cas d'aquests treballadors no es tracta de "contractes temporals celebrats en el marc de programes públics d'ocupació-formació". Ells no són els receptors dels ajuts públics i per tant no formen part del grup d'excepció que esmenta la llei. Es tracta de treballadors que fan activitats d'orientació, formació o recerca d'ocupació. Alguns d'ells van acreditar a la Sindicatura l'existència de relacions laborals amb BASAU des de feia alguns anys, amb altes i baixes de successius contractes, cosa que evidenciava que es tractava de llocs de treball que calia cobrir de forma permanent per al funcionament normal, i no conjuntural, de l'empresa.

Quant a les circumstàncies previstes a l'article 15.1a) de l'Estatut dels treballadors, relatives a la situació de temporalitat continuada durant un temps superior a 3 anys, i que convertiria la relació laboral en indefinida, també informa BASAU que no se'n dona cap en l'empresa municipal.

La síndica vol recordar que la Sala Social del Tribunal Suprem va elaborar el concepte de "treballadors indefinits no fixos" per al supòsit de contractes temporals subscrits per les administracions públiques, que s'excedeixen en el temps perquè cobreixen llocs de treball d'estructura. La durada indefinida del contracte implica que aquest no està sotmès a termini. Malgrat això, el treballador només pot adquirir la condició de fix en plantilla després d'haver superat amb èxit els procediments selectius d'acord amb els principis d'igualtat, mèrit i capacitat.

En tot cas, caldria valorar, cas per cas, les diferents situacions de les persones treballadores afectades, i la Sindicatura considera que la tasca de pronunciar-se en cada cas sobre la naturalesa i els efectes jurídics de les relacions de servei dels treballadors amb BASAU correspon a altres instàncies socials, que a més poden vincular l'Administració amb les seves resolucions.

2) Taxa de reposició

La taxa de reposició pot ser una via per regularitzar alguns treballadors laborals de durada determinada.

Malgrat que les lleis pressupostàries limiten la incorporació de personal de nou ingrés a les corporacions municipals, també disposen que en el cas de les societats mercantils públiques podran disposar d'una taxa de reposició del 100 % quan es tracti de sectors prioritaris o serveis públics essencials. A més, hi ha la possibilitat d'acumular les taxes de reposició d'altres sectors municipals per incrementar la d'aquells sectors declarats prioritaris o essencials.

La Comissió de Govern de 21 d'abril de 2016 va declarar com a prioritaris o afectes al funcionament dels serveis públics essencials de l'Ajuntament de Barcelona i dels seus organismes autònoms, entre d'altres, els relatius a l'àmbit de formació i de polítiques actives d'ocupació, als efectes de la cobertura de necessitats urgents i inajornables mitjançant el nomenament de funcionaris interins i de personal laboral temporal de conformitat amb allò autoritzat a l'article 20, apartat 2, de la Llei 48/2015, de pressupostos generals de l'Estat.

També, l'article 126 del Reial decret legislatiu 781/1986, pel qual s'aprova el Text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local, preveu que la corporació municipal ha d'aprovar anualment el seu pressupost i la seva plantilla, la qual podrà ser ampliada sempre que l'increment de despesa quedi compensat mitjançant la reducció d'una altra partida de despesa (efecte pressupostari neutre) o sempre que siguin conseqüència de l'establiment o ampliació de serveis de caràcter obligatori.

Així doncs, sembla que hi ha altres vies que permetrien la regularització d'alguns dels treballadors que ara es poden trobar en situació laboral precària a BAUSA, segons reclama la secció sindical que s'ha dirigit a la Sindicatura. Es tractaria d'una operació complexa que va més enllà de l'estricta taxa de reposició de la mateixa empresa. Però els responsables de BAUSA ofereixen a la Sindicatura una resposta més simple quan es refereixen únicament i exclusivament a la taxa de reposició de l'empresa municipal, sense considerar altres possibilitats de creixement, que acabin sent o no factibles.

La disconformitat amb la manca de la informació referida a l'increment i el decrement d'efectius i la taxa de reposició, desglossant Ajuntament, organisme autònoms i empreses municipals, ha estat traslladada a la Inspecció de Treball i Seguretat Social de Catalunya, que té una autoritat tècnica per pronunciar-se respecte d'això.

3) Informació relativa a la massa salarial

Els representants dels treballadors manifesten a la síndica la seva disconformitat amb la negativa municipal a donar-los a conèixer la massa salarial laboral de l'Ajuntament, els organismes autònoms i el sector públic empresarial.

Es tracta d'una informació que ha de ser pública, tal com es desprèn de l'article 103.bis de la Llei reguladora de les bases de règim local, que disposa que s'ha d'aprovar anualment i ha de ser publicada en la seu electrònica de la corporació. Aquesta obligació esdevé des de l'any 2013, amb l'aprovació de la Llei de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local.

Ara per ara, sembla que l'Ajuntament de Barcelona no ha donat compliment íntegre a aquesta disposició. Tal com informa a la Sindicatura, s'està treballant en unes

instruccions referents als conceptes que integren la massa salarial, d'aplicació als diferents organismes, instituts i empreses que formen part de l'àmbit municipal.

Malgrat això, BASAU entén que la informació relativa a la massa salarial es desprèn dels Comptes Anuals de l'empresa, que es lliuren als representants de les persones treballadores, i que contenen l'import de les despeses de personal, en una magnitud equivalent a la massa salarial de l'empresa.

Els representants dels treballadors, però, sol·liciten els imports desglossats. Manifesten que la informació a què es refereix BASAU com a equivalent a la massa salarial de l'empresa és global i no distingeix la relativa al personal d'estructura i la que correspon al personal que no és d'estructura.

La importància de conèixer la massa salarial rau en la vinculació que té amb la possibilitat de fer aportacions al Pla de pensions, seguint els criteris pautats a la Llei de pressupostos generals de l'Estat. Tot i que, com manifesta l'empresa, no és obligatori destinar aquests increments als fons de pensions, la síndica és del parer que s'ha de permetre la participació en aquest assumpte dels representants dels treballadors per poder negociar amb l'empresa com es distribueix el topall màxim global d'aquesta massa salarial.

La Síndica recorda a l'Ajuntament el deure que té de facilitar informació als representants dels treballadors, i de no obstaculitzar les seves facultats de vigilància i control en matèria de personal.

Ara bé, els representants dels treballadors han traslladat aquesta queixa a la Inspecció de Treball i Seguretat Social de Catalunya. La síndica valora positivament aquest pas, ja que aquest organisme és l'instrument adient per pronunciar-se respecte d'un presumpte incompliment municipal.

117

Tot i no emetre una decisió sobre el fons de les qüestions plantejades perquè es van denunciar davant la Inspecció de Treball i en el moment de redactar aquest informe estan en tramitació en aquell organisme, després de valorar la informació municipal aquesta Sindicatura considerarà que l'Ajuntament de Barcelona i Barcelona Activa SAU no havia facilitat l'accés a la informació als representants dels treballadors per tal que poguessin complir la seva missió de vetllar pels drets dels treballadors.

Més endavant, es transcriuen les recomanacions formulades per la síndica de greuges en aquesta reclamació. Malgrat el temps transcorregut, no disposem de resposta municipal a les mateixes.

Durant la redacció del present informe s'ha rebut la resposta de l'entitat BASAU a les consideracions fetes per la síndica de greuges.

En resum, Barcelona Activa informa de la signatura el passat dia 15 de desembre de 2017 amb la majoria de la representació sindical i referendat pel 90% dels treballadors reunits en assemblea, d'un acord que ha de permetre assolir l'estabilitat d'un col·lectiu de 45 persones que havien encadenat diferents contractes eventuais per un període superior al que estableix l'article 15.1 de l'Estatut dels Treballadors. La voluntat és oferir, a aquest col·lectiu, una relació laboral indefinida de caràcter formal en el marc de l'excepcionalitat del límit temporal que permet l'article 15.5 de l'Estatut dels Treballadors.

Al mateix temps l'acord contempla instaurar a l'empresa un sistema de provisió de llocs de treball mitjançant la creació de borses de treball.

11.2. REQUISITS ANTROPOMÈTRICS PER ACCEDIR AL COS DE LA GUÀRDIA URBANA

El requisit d'alçada mínima en la convocatòria per a la selecció interadministrativa de places d'agent de la Guàrdia Urbana ha estat una queixa recurrent des de fa anys.

Un aspirant a participar en les proves de selecció i membre d'un altre cos policial demanà la intervenció de la síndica de greuges al considerar que l'exigència d'una alçada mínima d'1,70 metres l'impedia concursar. Considerava que aquest requisit no estava justificat més tenint en compte que prestava els seus serveis en un cos on es demanava una alçada mínima d'1,65 metres.

Al mes de juny de 2014, vam tenir ocasió de prendre una decisió sobre aquesta mateixa qüestió amb motiu d'una queixa similar per disconformitat amb l'anterior convocatòria. Els reclamants manifestaven el seu desacord amb l'alçada mínima d'1,70 i defensaven que una alçada inferior no era motiu d'incapacitat. Vegeu informe corresponent a l'any 2014, pàgina 150.

La síndica, al juny de 2014, va manifestar que les raons que, en aquell moment l'Ajuntament havia donat per exigir aquelles alçades "no són prou justificatives d'una mesura que pot suposar una discriminació en l'accés a l'ocupació pública". No es va afirmar rotundament que fos una discriminació, ni que significués una irregularitat.

En aquell moment i a la vista de la informació recollida, els arguments exposats per l'Ajuntament i la normativa aplicable es va prendre la següent decisió:

- Estimar la queixa perquè, tot i la potestat municipal d'imposar determinats requisits a les bases per seleccionar al personal més idoni, davant la imposició d'una mesura limitativa l'Ajuntament no ofereix raonaments prou objectius que justifiquin el diferent tracte als aspirants al cos de seguretat municipal vers els aspirants a cossos de seguretat d'altres administracions, i per tant la mesura es pot considerar discriminatòria.
- Recomana que en properes convocatòries es revisi el requisit de l'alçada mínima per tal d'adequar-lo al que és exigint per altres administracions.

L'Ajuntament va contestar dient que l'establiment de la limitació de l'alçada a 1,65 metres en el cas dels homes "demana un anàlisi en profunditat per tal de veure les implicacions tècniques i de seguretat que des d'una perspectiva policial, implicaria pel nostre Cos".

La reproducció dels mateixos requisits en l'alçada mínima exigible als homes aspirants en la convocatòria objecte d'aquesta queixa presentada l'any 2017 i la reproducció de les mateixes motivacions en resposta a la nova petició d'informació feta per la síndica de greuges, expressa que l'Ajuntament, no accepta les consideracions d'aquesta institució i es reitera en el seu determini.

La qüestió plantejada sobre el possible fet discriminador de l'alçada, al nostre entendre, es pot abordar des de dues perspectives diferents però complementàries. Una és la que fa referència a quines han de ser les alçades idònies exigibles per poder ser acceptat en aquests tipus de processos selectius i l'altre és la que fa referència a si l'exigència de diferents alçades per a homes i dones, sent la de les dones menys exigent, pot significar una discriminació per als aspirants homes.

L'Ajuntament de Barcelona, en la seva darrera convocatòria, tornà a exigir una alçada mínima d'1,70 metres en el cas dels homes i d'1,60 metres en el cas de les dones.

En el cas de les dones, l'alçada mínima exigible resulta coincident amb la demanada en les convocatòries per als cossos de Mossos d'Esquadra, Policia Nacional i Guàrdia Civil, però no coincideix amb l'alçada mínima exigible als aspirants homes a aquests altres cossos, que és d'1,65 metres.

El Ministeri de la Presidència, el 27 de març de 2007, ja va aprovar una ordre en la qual rebaixava la talla mínima d'estatura dels aspirants homes a l'accés al cos de la Guàrdia Civil. En l'Ordre es justificava que la majoria dels països de l'entorn requerien per a l'ingrés en els seus cossos policials uns requisits de talla que venien a situar-se, com a mitjana, en els 160 cm per a les dones i en 165 cm per als homes i, per tant, consideraven que per als homes es donava una situació de desigualtat respecte dels seus col·legues europeus. A més referia, literalment "(...) según ha ido demostrando la experiencia práctica, la estatura de 170 centímetros exigida actualmente a los varones impide el ingreso a un número apreciable de aspirantes que reúnen sobradamente el resto de los condicionantes exigidos y cuentan con un perfil adecuado para ello".

Més tard, l'any 2011, la policia autònoma catalana va situar l'alçada mínima en 1,65 metres, i va justificar la mesura de la rebaixa, públicament, en la decisió d'equiparar l'alçada mínima per a ser agent dels Mossos a la que ja existeix en altres cossos com la Policia Nacional, la Guàrdia Civil i l'Erzaina. Igualment van assenyalar que la deducció de l'alçada mínima en cinc centímetres era compatible amb les funcions policials.

El 3 de maig de 2016, la Direcció General d'Administració de Seguretat del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya, en exercici de la seva competència de coordinació de l'activitat de les policies locals, va emetre una recomanació, en el sentit que "l'alçada mínima requerida ni superi 1.65 metres en el cas dels homes i 1.60 en el cas de les dones".

Certament, la Llei 10/1994, de la Policia de la Generalitat, diferencia entre funcions de policia de seguretat ciutadana i funcions de policia administrativa i per tant, tal com argumenta l'Ajuntament, permet una policia més especialitzada. Ara bé, l'exigència de la talla mínima és la mateixa per a tot el cos, amb independència de la naturalesa de les tasques a desenvolupar.

D'acord amb diversos pronunciaments jurisprudencials, la imposició de requisits per participar en la selecció de personal no suposaran discriminació quan, atesa la naturalesa de l'activitat professional concreta de què es tracti o el context en què es dugui a terme, aquesta característica constitueixi un requisit professional essencial i determinant, sempre que l'objecte sigui legítim i el requisit proporcional.

Les raons esgrimides per l'Ajuntament per demanar una alçada mínima d'1,70 metres en el cas dels homes, es vinculen amb les operacions concretes assignades als agents i a que tots ells, al seu ingrés, realitzen tasques de patrullatge i no de policia administrativa. La resposta municipal donà a entendre que altres cossos més dimensionats, poden destinar als agents recentment ingressats a tasques no vinculades amb el patrullatge i seguretat ciutadana.

Certament, la determinació d'una alçada mínima d'1,70 metres per als aspirants homes no és una practica irregular o que signifiqui discriminació en l'accés a l'ocupació laboral. L'Ajuntament argumentà el seu determini i aquest pot emparar-se en les excepcions previstes en la Directiva 2000/78/CE del Consell de la Unió Europea, de 27 de novembre de 2000, relativa a l'establiment d'un marc general per a la igualtat de

tracte en l'ocupació, però sembla evident que per a funcions similars o idèntiques les característiques físiques haurien de ser homogènies entre els diferents cossos de seguretat i més quan s'utilitza el sistema de proveïment mitjançant mobilitat interadministrativa. També és cert que no existeix cap norma legal que estableixi obligatòriament el valor mínim d'alçada i que, en la seva absència, els ajuntaments tenen potestat d'autoorganització dels seus serveis en funció d'aquelles solucions que considerin més idònies tot respectant els principis d'igualtat, mèrit i capacitat.

Això explica la iniciativa, ja esmentada, de l'autoritat autonòmica en matèria de seguretat pública per recomanar l'homogeneïtzació i que al nostre entendre, si no es respecta, igualment, hauria de justificar-se de manera objectiva pel que fa a unes hipotètiques funcions singulars del cos en qüestió.

No obstant, l'Ajuntament de Barcelona es manté quasi com a única administració que exigeix l'alçada mínima d'1,70 metres per als aspirants homes. I en concret, en allò que fa referència a la convocatòria objecte de queixa ens trobem davant una situació, almenys aparentment paradoxal, quan resulta que 49 places d'agents de la Guàrdia Urbana s'han reservat per ser cobertes mitjançant mobilitat interadministrativa, és a dir, es convoca a aspirants provinents de cossos on regeixen alçades mínimes inferiors per a funcions iguals o de superior exigència a les encomanades a les policies locals.

La síndica de greuges continua pensant, però, que, si bé l'actuació municipal resulta correcta i pot estar emparada per la normativa i la jurisprudència vigent, seria aconsellable incorporar-se a les recomanacions d'homogeneïtzació dels requisits d'alçada mínima, com ja fan la gran majoria de la resta de cossos i forces de seguretat.

Si bé l'exigència de diferents alçades per a homes i dones no ha estat la qüestió sotmesa a la consideració de la síndica de greuges, cap preguntar-se si una alçada menys exigent per a les dones aspirants pot significar una situació discriminatòria i una conculcació del principi d'igualtat en detriment dels aspirants homes.

L'Ajuntament de Barcelona, en la informació facilitada a petició de la síndica de greuges, justifica la diferent exigència d'alçada mínima basant-se en la informació objectiva disponible sobre les alçades mitjanes, tal com ja han quedat descrites, i segons la qual l'alçada mitjana de les dones a Espanya es troba per sota dels 1,65 metres. També afegeix com a raó "la necessitat d'ampliar el rang d'aspirants".

El desig o les bones intencions de facilitar la presència de la dona en el món del treball, afortunadament, s'ha pogut plasmar en normativa de compliment obligat i en mesures de foment i remoció d'obstacles amb les quals les administracions públiques i especialment l'Ajuntament de Barcelona s'han compromès.

Així, mitjançant la Llei 17/2015, de 21 de juliol, del Parlament de Catalunya, d'igualtat efectiva de dones i homes, assenyala el camí, les mesures i els compromisos als quals, en aquest cas, la societat catalana es compromet per fer realitat la igualtat proclamada.

La Llei defineix els principis d'actuació dels poders públics en aquest matèria i ordena a les administracions públiques l'elaboració de plans d'igualtat de dones i homes.

En seu apartat dedicat a la definició de conceptes, entre d'altres, es recull el de discriminació indirecta (art. 2.1) que defineix de la manera següent:

La situació discriminatòria creada per una disposició, un criteri, una interpretació o una pràctica pretesament neutres que poden causar un perjudici més gran a les persones d'un dels sexes, excepte si resulten adequats i necessaris i es poden justificar amb criteris objectius que no tinguin cap relació amb qüestions de gènere.

Destaquem especialment aquest concepte pel que més endavant direm i que entenem estretament vinculat al cas que ens ocupa.

El Plenari de l'Ajuntament de Barcelona, en sessió del 27 de març de 2015, va aprovar el II Pla d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones 2015-2019, on s'expressa quina ha de ser la política municipal en matèria de igualtat de gènere i els principis que han de regir.

De la consulta d'aquest Pla s'infereix el següent:

- A) Els poders públics han de garantir la transversalitat en la incorporació de la perspectiva de gènere i de les dones en totes les polítiques públiques per aconseguir la igualtat real i efectiva i la paritat entre dones i homes.
- B) Cal conèixer amb detall la composició per sexes de la plantilla de l'Ajuntament per detectar si hi ha àmbits amb forts desequilibris de la presència d'homes i dones.
- C) Identificar si hi ha obstacles per accedir a l'organització per raó de gènere.
- D) En l'apartat de diagnosi es constata que els homes valoren, com un dels trets més positius, que homes i dones tinguin les mateixes possibilitats d'accés en els processos de selecció.
- E) En el conjunt de l'Ajuntament hi ha una presència desequilibrada a favor dels homes dels 67,07 %, i en el cas de la Guàrdia Urbana és del 89,1 %. Hi ha una hegemònica presència masculina en les plantilles uniformades, tenint en compte també el Servei de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPEIS).
- F) Per portar a terme un procés de reclutament i selecció de personal que garanteixi l'accés a totes les persones en les mateixes condicions, és necessari analitzar tot el procés de de la perspectiva de gènere, revisant que el sexe no condicioni l'elecció de la persona que serà contractada per l'organització.
- G) Es constata que les proves físiques per a l'accés al SPEIS, malgrat que han estat adaptades, continuen sent molt exigents. S'esmenta aquí aquest fet per analogia amb el cos de la Guàrdia Urbana.
- H) En els col·lectius altament masculinitzats, cal introduir accions positives per millorar la presència de dones, col·lectiu altament infrarepresentat. Es tracta de mesures destinades a assolir l'efectiva igualtat d'oportunitats entre dones i homes atorgant avantatges concrets destinats a facilitar l'exercici d'activitats professionals o a evitar o compensar desavantatges en les seves carreres professionals.
- I) En l'apartat d'accions a emprendre figura la de crear el Grup de Treball de la Dona de la Guàrdia Urbana i establir els sistemes de coordinació amb la Comissió Tècnica d'Igualtat.
- J) Una altra acció és la destinada a estudiar, amb perspectiva de gènere, l'aplicació d'accions positives legalment possibles en els processos de selecció i promoció.

D'altra banda, cal esmentar, de forma especial, la recent Sentència de 18 d'octubre de 2017 del Tribunal de Justícia de la Unió Europea.

Aquesta Sentència tracta d'una petició de decisió prejudicial plantejada pel Consell d'Estat de Grècia en relació amb un recurs d'anul·lació interposat per una ciutadana grega contra actes administratius adoptats sobre la base d'una normativa nacional que estableix com a requisit per a l'admissió de candidats a l'ingrés a l'Escola de Policia grega una alçada mínima d'1,70 metres amb independència del sexe dels candidats.

El Consell d'Estat grec va plantejar al Tribunal de Justícia de la Unió Europea si el dret de la Unió s'oposa a la normativa que estableix aquell requisit d'una alçada mínima idèntica. El Tribunal de Justícia de la Unió Europea va declarar en sentència de 18 octubre 2017 que la fixació d'una alçada física mínima idèntica per a tots els candidats, de sexe masculí o femení, constitueix una discriminació indirecta, ja que existeix un nombre molt superior de dones que d'homes amb una estatura inferior a 1,70 metres “de manera que, conforme a aquesta normativa, aquelles patirien clarament un perjudici davant aquells en allò que es refereix a l'admissió al concurs per l'ingrés en les Escoles d'oficial i agents de la Policia hel·lènica. D'això es dedueix que la normativa controvertida en el litigi principal crea una discriminació indirecta”.

Recordis aquí el concepte de “discriminació indirecta” tal com ha estat definida per la Llei catalana 17/2015 que ha estat esmentat més amunt.

La sentència del TJUE també reflexiona sobre el fet que, si bé és cert que per a l'exercici de determinades funcions encomanades a la policia es pot requerir l'ús de força física i implicar una aptitud física particular, “no ho és menys que algunes funcions de policia, com l'auxili al ciutadà o la regulació del trànsit, no precisen aparentment d'un esforç físic elevat” i desvincula necessàriament que una determina aptitud física es relacioni amb una determina alçada física mínima. A tal fi defensa la realització de proves específiques per comprovar les capacitats físiques.

La Sentència finalitza dient que la normativa objecte de litigi no constitueix una discriminació indirecta prohibida quan concorren, doncs, dos requisits a comprovar pel jutge nacional: 1) que la normativa estigui objectivament justificada per un objectiu legítim, com el de garantir el caràcter operatiu i el bon funcionament dels serveis de Policia i 2) que els mitjans per assolir aquell objectiu siguin adequats i necessaris.

En conseqüència, per tot això i a parer de la síndica de greuges, l'establiment d'una alçada mínima més exigent per als aspirants homes i menys exigent per a les aspirants dones a les proves de selecció com a membres del cos de la Guàrdia Urbana, no significa un tracte discriminatori per als aspirants homes.

122

SÍNTESI DE LES RECOMANACIONS A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL DERIVADES DE LES DECISIONS DICTADES EN MATÈRIA DE TREBALL AL SECTOR PÚBLICS, I DE LES EXPERIÈNCIES ACUMULADES D'ANYS ANTERIORS:

- Recomanar a l'Ajuntament que exigeixi a Barcelona Activa SAU, acomplir amb l'obligació legal de transparència i publicació de les dades relatives a la massa salarial dels treballadors, en el format legalment exigible.
- Recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que requereixi a Barcelona Activa SAU per implementar mecanismes jurídics adequats per posar fi a la possible situació de precarietat laboral d'aquells treballadors. Recomanació que ha estat acceptada.
- Recomanar a l'Ajuntament, que si bé l'establiment d'una alçada mínima d'1,70 metres per als aspirants homes com a membres de la Guàrdia Urbana no és un requisit irregular o desproporcionat, s'incorpori a la recomanació feta per la Direcció General d'Administració de Seguretat de la Generalitat de Catalunya en matèria d'alçades mínimes exigibles per l'accés a les policies locals.

*

Capítol 12. HISENDA MUNICIPAL



123

En les matèries d'aquest capítol s'han rebut en l'any 2017 un total de 87 queixes.

La hisenda municipal es nodreix de les aportacions que els ciutadans fan mitjançant els tributs i taxes obligats a satisfer i de la participació en els ingressos de l'Estat que, igualment, es nodreixen essencialment dels impostos que la ciutadania i l'activitat econòmica han de satisfer. A banda d'altres ingressos públics com multes, preus públics, subvencions, etc... o ingressos de dret privat.

Gràcies a aquests ingressos les administracions públiques poden atendre els diferents serveis públics als quals està obligat a atendre l'Estat social de Dret, article 1 de la Constitució Espanyola.

També les polítiques públiques tributaries i pressupostàries són instruments per aconseguir una millor redistribució de la riquesa del país. L'article 31 de la Constitució Espanyola estableix que "tothom contribuirà al sosteniment de la 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, tindrà abast confiscador". I afegeix que "la despesa pública realitzarà una assignació equitativa dels recursos públics". Igualment l'article 40 del mateix text constitucional diu que "els poders públics promouran les condicions favorables per al progrés social i econòmic i per una distribució de la renda regional i personal més equitativa".

D'altra banda, la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat conté el compromís de les ciutats signatàries a disposar d'uns pressupostos econòmics que facin

possible el compliment dels drets allà recollits i la Carta de Ciutadania - Carta de Drets i Deures de Barcelona incorpora el deure de la ciutadania a col·laborar, mitjançant les contribucions econòmiques, a la realització de les tasques municipals.

En el àmbit de la hisenda pública municipal les queixes que es presenten amb més freqüència tenen a veure amb qüestions relacionades amb la gestió dels tributs, problemes i manca de comprensió dels procediments de notificació dels actes tributaris, incapacitat econòmica per afrontar els deutes tributaris i destaca, durant l'any objecte d'aquest informe, el retard desproporcionat en retornar als seus reclamants, l'import d'aquells ingressos que han estat reconegut com a indeguts.

1) Continuem amb la qüestió de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua).

Durant l'any 2017 no s'ha rebut cap queixa per disconformitat amb la liquidació d'aquest impost. Recordem que durant els anys anteriors s'havien presentat queixes per considerar injust el deure de pagament d'aquest impost com a resultes de la dació en pagament de deutes d'un immoble o en ocasió de la venda a pèrdues o sense obtenir beneficis com a conseqüència de la baixada de preus ocasionada per la crisi immobiliària.

A modus de resum recordem que en anteriors informes hi consten les actuacions realitzades per la síndica de greuges amb motiu d'aquests tipus de reclamacions.

Com ja hem dit, l'any 2012 la síndica es va pronunciar en el sentit de què l'impost de plusvàlua ha d'aplicar-se “considerant l'increment real del valor del terreny de naturalesa urbana, atenent la situació comprovada del mercat immobiliari havent d'acceptar-se, si s'escau, la inexistència del fet impositiu amb independència de quina hagi estat la racó de la transmissió del bé immoble”.

La síndica s'adreçà a la institució el Defensor del Poble per tal que estudiés una possible acció d'inconstitucionalitat. La institució del Defensor va fer seus els raonaments de la síndica de greuges i s'adreçà a la Secretaria d'Estat d' Hisenda recomanant:

- “Modificar los artículos 201 a 110 del real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, que aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, para acomodar la base imponible y liquidable del Impuesto sobre Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, a la obtención de una plusvalía real.
- Aprobar supuesto de no sujeción al Impuesto sobre Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, para los casos en que no exista incremento en el valor del terreno, en aplicación del principio de capacidad contributiva i de la inexistencia del hecho imponible”.

Les respostes de la Secretaria d' Estat d' Hisenda van ser inconcretes i el Defensor es reafirmà en que aquestes no desvirtuaven les recomanacions formulades.

La novetat de l'any 2017 han estat dues sentències del Tribunal Constitucional en les quals declara la inconstitucionalitat de l'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana només “en aquells supòsits en els quals es sotmet a tributació situacions inexpressives de capacitat econòmica, això és aquelles les quals no presenten augment de valor del terreny al moment de la transmissió”.

La primera sentència és la 26/2017 de 16 de febrer de 2017, publicada en el Butlletí Oficial de l'Estat (BOE) número 72, de 25 de març i es refereix només a la normativa legal que regula aquest impost al Territori Històric de Gipuzkoa.

La segona sentència del Tribunal Constitucional és la 59/2017 d'11 de maig de 2017, publicada en el BOE número 142, de 15 de juny de 2014 i resol en el mateix sentit que l'anterior però ara referint-se a la Llei estatal reguladora de les hisendes locals que regeix en la resta del territori espanyol.

En conseqüència, es treballa per com més abans modificar la llei reguladora d'aquest impost de manera que es respecti la sentència del Tribunal Constitucional i es sotmetin a tributació aquelles operacions que no signifiquin increment cert del valor dels terrenys.

Aquesta és la tesi, la recomanació que des de l'any 2012 venia fent la síndica de greuges de Barcelona, recomanació que ara s'ha vist reconeguda per les sentències del Tribunal Constitucional.

2) La devolució d'ingressos indeguts

Des de l'any 2013, i de forma constant, es van rebent queixes per l'excessiu retard en obtenir la devolució de diners ingressats indegudament en la hisenda municipal. A la vista de les reclamacions presentades resulta que el termini de temps entre la petició i el retorn efectiu acostuma a ser d'1 any amb un cas extraordinari de 3 anys i 11 mesos.

Els motius pels quals es produeixen aquests ingressos indeguts són diversos, errors en al gestió tributària, sancions econòmiques anul·lades, pagament duplicat de tributs, com seria el cas de l'Impost sobre béns immobles quan hi concorre un canvi de titularitat per motiu d'herència, etc.

Davant aquests supòsits la Llei preveu el següent: formulada la petició de devolució d'ingressos indeguts, l'administració disposa de 6 mesos per notificar al reclamant la resolució que correspongui. (Articles 220 i 221 de la Llei 58/2003 general tributària.

Els períodes més llargs transcorren entre l'acte de reconeixement del dret a la devolució i l'abonament efectiu en el compte bancari del reclamant.

Si la resolució és favorable pel reclamant es procedirà de forma immediata a la devolució dels imports reconeguts. (article 20 del Reglament general de desenvolupament de la Llei 58/2003 en matèria de revisió en via administrativa aprovat per Reial decret 520/2005.

La síndica de greuges s'ha manifestat en el sentit de que la immediatesa demanada per l'esmentat Reglament no cal entendre-la en el sentit literal d'actuar, sense solució de continuïtat, d'una forma efectiva en el moment mateix del reconeixement del deute, sinó en un termini de temps raonable, considerant 4 mesos un termini excessiu i evitable. Més tenint en compte que l'administració municipal disposa d'uns diners que ja va ingressar en el seu moment i que mentre no es retornen meriten interessos a favor del reclamant.

L'Institut Municipal d'Hisenda ha fet saber a la síndica de greuges que coneix la situació i que ja ha posat els mitjans tècnics necessaris per trobar una solució en un termini raonable. Concorren les circumstàncies de coordinació entre diferents departaments municipals i el fet que el trànsit a noves eines de gestió informàtica està comportant problemes d'adaptació.

3) Obligat tributari captiu de la inactivitat de l'administració municipal.

En ocasions la ciutadania, en les seves relacions amb l'administració pública, es troba atrapada en un bucle infinit del qual no sap com en sortir-se i evitar els perjudicis que l'ocasiona.

En el cas d'un ciutadà que haurà de satisfer a l'Ajuntament 19.200 euros en concepte d'Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana al rebre per herència una parcel·la a la zona de Vallvidrera-Les Planes en la qual no pot edificar i en conseqüència, disposar d'un valor de mercat no estimable o pràcticament residual mentre es mantinguin les actuals circumstàncies urbanístiques.

La finca està subjecta al "Programa d'actuació urbanística i el Pla parcial d'ordenació del sector del baixador de Vallvidrera i de les Planes de Barcelona" aprovat definitivament per la Corporació Metropolitana de Barcelona el 9 d'octubre de 1980. No obstant això i transcorreguts 37 anys des de la seva aprovació no ha estat possible el seu desenvolupament.

El Serveis de Planejament de l'Ajuntament han lliurat una còpia de l'informe enviat al Jutjat Contenciós Administratiu número 16 de Barcelona en resposta a la diligència d'ordenació derivada de la Sentència de 9 d'abril de 2015 per la qual es condemna l'Ajuntament a revisar el Pla parcial d'ordenació del sector baixador de Vallvidrera mitjançant la modificació de Pla General Metropolità a l'àmbit de les Planes.

L'informe destaca que la revisió del planejament urbanístic requerida és "d'una complexitat tècnica i econòmica remarcable, tant pel que fa a la superfície afectada com per la fragmentació i els antecedents urbanístics dels quals es parteix".

126

En l'esmentat informe es diu que des de l'any 2010 l'Ajuntament treballa amb voluntat de resoldre el problema, però a començaments de l'any 2015 les propostes d'acord d'aprovació inicial de la modificació del Pla General Metropolità (PGM) amb suspensió de llicències van ser retirades de sengles sessions de la Comissió d'Hàbitat Urbà i Medi Ambient de 19 de febrer i 19 de març de 2015 probablement per falta del suport necessari dels grups municipals.

El promotor de la queixa va presentar recurs contra el que considerava injusta liquidació de l'impost de plusvàlua per import de 19.206,74 euros ateses les circumstàncies urbanístiques que impedeixen l'execució del planejament.

La síndica de greuges recomanà a l'Ajuntament, i en especial, al seu equip de Govern i conjunt el Consistori que actuïn de manera que, després de 37 anys, s'aconsegueixi el desbloqueig de la modificació del PGM a l'àmbit de les Planes de manera que, un cop aprovat, els propietaris puguin exercir els seus drets emparats per la legislació urbanística.

La Gerència d'Ecologia Urbana ha contestat a la recomanació de la síndica de greuges informant que es continua treballant per aconseguir el desbloqueig però que l'aprovació inicial de la modificació del PGM "depèn del recolzament dels grups polítics i també del consens veïnal". Mentre, el reclamant titular de la parcel·la haurà de continuar satisfent els tributs vinculats a la condició urbana d'aquest patrimoni sense que pugui realitzar-lo segons les previsions del PGM per motius aliens a la seva voluntat.

4) Un lloguer que no és lloguer

Hi han apel·lacions que han fet fortuna en l'ús habitual de la ciutadania al referir-se, per exemple, a l'aprofitament de determinats béns de domini públic amb denominacions del món de les relacions entre privats. És el cas de quan es parla de nínxols en propietat o en règim de lloguer, quan resulta que en realitat són concessions de l'administració pública amb data de caducitat. En ocasions aquesta forma de referir-se a l'aprofitament de béns públics s'ha traspassat al llenguatge de l'administració.

Amb motiu d'una queixa tramitada per pèrdua d'un dret funerari per impagament del seu lloguer i no ser localitzats els seus beneficiaris, la síndica recomanà a Cementiris de Barcelona que modifiqués el document utilitzat identificat com a *comprovant de lloguer de sepultura*, amb la finalitat de fer constar inequívocament la naturalesa jurídica del dret funerari, així com per informar sobre el procediment que es durà a terme en el cas de declarar-se la caducitat per manca de pagament.

L'Àrea de Règim Jurídic de l'Ajuntament contestà a la síndica de greuges que la nova Ordenança de cementiris de l'any 2017 deixava d'utilitzar el terme *lloguer* per a referir-se a allò que realment és una concessió administrativa breu, de manera que queda reflectida clarament la naturalesa jurídica de la concessió dels drets funeraris.

5) El preu del canvi de titularitat dels drets funeraris

Quan un dret funerari canvia de titular les ordenances municipals fiscals preveuen el pagament obligat d'uns diners en concepte de taxa. La normativa tributaria preveu que l'import d'una taxa per la prestació d'un servei o per la realització d'una activitat no podrà excedir el cost real o previsible del servei, de l'activitat o de la prestació rebuda.

Una ciutadana demanà la intervenció de la síndica de greuges ja que no estava conforme en haver de pagar una taxa de 136,40 euros pel canvi de titularitat d'un nínxol i 236,23 euros pel canvi de titularitat d'una tomba. Considerava que en sí mateix els dos tràmits eren senzill i en qualsevol cas similars. La resposta municipal a la reclamació prèvia que va presentar justificava els diferents imports en les previsions de la corresponent ordenança fiscal, sense entrar en altres matisos, resposta similar a la que va oferir l'Ajuntament a la síndica de greuges en un primer moment.

La síndica en la seva decisió, en base a les consideracions allà contingudes, estimà la queixa per manca d'una resposta raonada sobre els elements tinguts en el càlcul de les esmentades taxes i es recomanà que s'informés als ciutadans sobre els serveis prestats i el seus costos.

Cementiris de Barcelona, S.A. contestà informant que com a resultat de la decisió de la síndica de greuges, *hem pogut constatar que no hi ha motiu per mantenir diferents taxes de modificació de titularitat mortis causa o inter vivos en sepultures que requereixen el mateix nivell de complexitat de tramitació.*

En conseqüència, l'empresa municipal proposarà modificar la taxa de canvi de titularitat unificant-se a un import de 84,79 euros per totes les sepultures de construcció municipal.

SÍNTESI DE LES RECOMANACIONS A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL EN MATÈRIA D'ACCESSIBILITAT DERIVADES DE LES DECISIONS DICTADES EN 2017 I EN MATÈRIA D'HISENDA MUNICIPAL I DE LES EXPERIÈNCIES ACUMULADES D'ANYS ANTERIORS:

- Arbitrar les mesures necessàries per tal que les devolucions dels ingressos cobrats indegudament es realitzin dins d'un termini de temps raonable congruent amb el mandat legal.
- Prioritzar la resolució de les reclamacions que tinguin a veure amb l'embargament dels saldos dels comptes bancaris dels deutors tributaris amb possible situació de precarietat econòmica.
- Explorar la possibilitat d'establir un conveni de col·laboració amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per tal que l'Ajuntament de Barcelona disposi de les qualificacions de protecció atorgades a di d'aplicar d'ofici, quan correspongui, les bonificacions en la quota íntegra de l'Impost sobre béns immobles. Recomanació acceptada de manera que es procurarà a través del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya, l'accés a les de qualificació dels habitatges de protecció oficial.

*

Capítol 13. SERVEIS SOCIALS



129

En les matèries d'aquest capítol s'han rebut en l'any 2017 un total de 170 queixes.

La competència municipal expressada a través de l'article 107 de la Carta Municipal de Barcelona, comporta la disponibilitat d'un sistema municipal de serveis socials d'abast molt ampli, que actuï amb les causes que originen les situacions de vulnerabilitat - treballant des de la prevenció-, amb la possibilitat de treballar amb altres sistemes de serveis, i que incorpora també la participació. La tasca d'actuació d'aquest sistema de serveis socials municipal ha de contribuir a l'assoliment d'un dret fonamental, **la igualtat**, proclamat a l'article 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans, recollit als articles 1 i 9 de la Constitució espanyola com a valor superior i establert de forma proactiva també a l'article 4.2 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya. La determinació de la Carta suposa un repte molt important per les seves dimensions i requereix d'una complexa organització de la gestió. Tot i això, quan estem a prop de complir 20 anys d'aquest mandat legal de la CMB, el sistema municipal de serveis socials encara està en construcció i lluny d'abastar la plenitud de competències i recursos malgrat els grans avanços dels darrers anys.

13.1. SERVEIS SOCIALS BÀSICS

El repte organitzatiu comprèn a més, que els serveis socials, per poder garantir la finalitat definida a l'article 3.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials, la d'assegurar el

dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida, han d'estar permanentment en revisió i transformació per tal d'adaptar-se a una societat en constant canvi, tant pel que fa a la conjuntura econòmica i política, com als valors i les dinàmiques socials i a la pròpia legislació, entre d'altres. El sistema de serveis socials, per tant, hauria de dotar-se de mecanismes que permetessin aquesta adaptació continuada a les noves circumstàncies.

Els serveis socials de Barcelona també estan sotmesos a aquesta realitat canviant, de forma que haurien de poder articular-se de forma prou flexible, per a permetre aquest ajustament. Ara bé, el sistema de serveis socials està emmarcat en un altre context que és el que ve assenyalat per la normativa, -que afecta tant a la finalitat i organització del propi sistema, com a les diferents prestacions que es tramiten o els serveis que es presten- i per la pròpia dimensió de la ciutat, que determina la necessitat d'unes infraestructures, uns horaris d'atenció dels diferents serveis i la disponibilitat de recursos humans i econòmics, constituint tot plegat una maquinaria que, essent absolutament imprescindible –en tant que serveis públics–, constreny i pot dificultar aquesta flexibilitat.

A més, com es ve repetint en els informes anuals de la sindica dels darrers anys, el profund impacte que la crisi econòmica ha tingut a Barcelona, i les seves conseqüències, han generat i generen una forta pressió assistencial sobre el sistema de serveis socials, especialment en els **centres de serveis socials bàsics (CSS)**, -malgrat la professionalitat dels treballadors i treballadores dels mateixos-, amb el resultat d'una insatisfacció manifesta per part d'alguns dels seus usuaris que es dirigeixen a la síndica per a exposar els motius del seu malestar en relació a l'atenció rebuda. Tot seguit es fa referència a les més destacades, bé pel nombre de queixes registrades, bé per la seva rellevància.

L'accés als centres de serveis socials de la ciutat, i per tant, a la possibilitat d'atenció en l'àmbit social, és el primer escull amb el que es troben alguns ciutadans quan requereixen atenció social o bé quan es vol contactar amb el o la referent del cas, quan ja estan rebent aquesta atenció. El servei central d'atenció telefònica dels centres de serveis socials esdevé diligent per tal de facilitar hora d'entrevista de forma immediata, però no resulta eficaç quan el que persegueix la persona interessada es contactar amb el la professional de referència. També existeixen limitacions a l'hora de poder rebre una cita, per aquest mitjà, quan es requereix una atenció urgent. Aquestes mateixes dificultats es donen també quan la gestió es fa directament als centres de serveis socials. Malgrat que està protocolaritzada quina ha de ser l'**atenció a les urgències socials** als centres (i òbviament l'existència del Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) que garanteix aquesta atenció de forma continuada al llarg de tots els dies de la setmana) s'ha constatat que sovint la percepció d'urgència és molt diferent entre la persona que sol·licita aquesta atenció i els criteris existents. Per exemple, quan algú rep la informació que ha de deixar el seu habitatge per desnonament, sovint és atès com a urgència quan té la comunicació judicial amb la data, però no sempre se l'atén quan té la primera informació, moment de preocupació i dubtes. L'acompanyament a les persones i famílies amb dificultats és fonamental

Els veïns i veïnes de Barcelona que concerten una cita amb els centres de serveis socials, també es poden trobar amb un temps d'espera considerable fins que son atesos. Les llistes d'espera, malgrat els esforços realitzats en millores de gestió, atenció grupal i contractació de personal, segueixen originant-se, particularment en alguns centres. També es dona la circumstància de que aquestes esperes es produeixen en casos en seguiment, les visites dels quals es poden espaiar molt en el temps.

L'expedient 16Q0758 exemplifica una praxis a millorar en l'atenció a les urgències socials en un cas que ja tenia obert expedient en un CSS de la ciutat. Es tractava d'una persona més gran de 65 anys, sense xarxa familiar i social, que disposava dels ingressos mínims procedents d'una PNC de jubilació i que vivia en una habitació de relloguer. Aquesta persona es va dirigir al seu CSS de referència sol·licitant atenció urgent quan va tenir coneixement que havia de ser intervingut quirúrgicament de forma imminent i que necessitaria suport pel procés de recuperació quan tingués l'alta hospitalària. Desconeixia els seus drets i les gestions a realitzar i volia informació al respecte, la qual no va rebre, ja que no va ser atès. A la resposta municipal que es va adreçar a la sindica, s'indicava la informació del circuit que havia de seguir el ciutadà per aquest tema, i pel qual s'hauria d'haver adreçat al treballador social del CAP de Salut. El circuit i la informació facilitada a la Sindicatura eren correctes, però s'haurien d'haver facilitat al ciutadà quan aquest es va dirigir al CSS comunicant les seves necessitats i inquietuds, d'acord amb el dret a rebre informació suficient i entenedora sobre els serveis i les prestacions disponibles que estableix l'article 10.a de la Llei 12/2007, de serveis socials. Aquesta informació l'hauria hagut de rebre en atenció urgent o preferent, segons l'article 9.2.d de la Llei, de serveis socials, per a orientar la seva petició i facilitar l'acompanyament. La sindica va estimar en part la queixa perquè, malgrat el seguiment del cas i l'existència de canals suficients, la informació no s'havia facilitat a la persona interessada i va recomanar a l'Institut Municipal de Serveis Socials que vetllés per atendre situacions com la descrita de forma urgent o prioritària, per tal que la persona interessada pugui disposar de la informació, l'orientació i l'acompanyament necessaris.

Un altre aspecte observat en les queixes rebudes pel que fa a l'atenció social rebuda, es refereix als seguiments i acompanyaments insuficients, especialment en casos de famílies monoparentals.

131

Una dada rellevant que aportava l'Enquesta de condicions de vida de les persones usuàries dels Centre de Serveis Socials de Barcelona és que una part molt destacada de les persones a les que s'havia entrevistat en el marc de l'enquesta eren dones, concretament el 71,9 %. De les llars de les persones entrevistades, en el 49,7 % hi ha infants. Per tant es dedueix que dones i infants constitueixen un gruix considerable dels destinataris de l'actuació centres de serveis socials i, conseqüentment, cal tenir present aquesta dada en la planificació i disseny dels mateixos.

La situació que recull l'expedient 17Q0734, fa referència a una llar monoparental amb dos fills menors d'edat, la mare de la qual arriba a Barcelona per uns antecedents de violència de gènere i no compta a la ciutat amb cap suport familiar, ni habitatge, i amb una limitació d'ingressos important. La ciutadana platejava a la Sindicatura que es sentia desassistida pel centre de serveis socials de referència, els quals, en l'informe adreçat a la síndica, valoraven la situació com d'alt risc social. En el període de set mesos la família havia estat atesa per la unitat de primera atenció i acollida i per la unitat de seguiment/tractament, facilitant orientacions i tràmits més bàsics a l'inici i amb un professional referent del cas, posteriorment, que amplia el suport especialment pel que fa a l'atenció als menors, els quals compten amb diferents recursos per garantir una alimentació adequada, transport, així com l'assistència a activitats de lleure i extraescolar. També s'atenen aspectes relacionats amb la salut i la recerca laboral, entre d'altres. Per tant, es posa de manifest que l'atenció es prestava dins del marc

normatiu de la Llei 12/2007, de serveis socials, i atenent el que estableix l'article 15.2 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, en relació amb l'adopció urgent de les mesures necessàries per a evitar que el contingut essencial dels drets dels infants i els adolescents resti afectat per la manca de recursos adaptats a llurs necessitats, per part dels poders públics. Però la ciutadana estava aclaparada per la situació que difícilment podia resoldre amb els seus propis mitjans i perquè no reunia els requisits per accedir a un seguit de recursos socials.

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona es té ple coneixement de l'alta complexitat social i econòmica de molts casos, que difícilment són abordables en correspondència amb les expectatives d'algunes persones, les quals, al seu torn, pateixen la gran pressió de no poder comptar amb uns mínims garantits i de viure amb extrema fragilitat el seu dia a dia. El consistori ha de poder oferir uns espais d'escolta i un acompanyament adequat als processos que viuen les famílies que s'hi troben. En aquest sentit, la freqüència de les visites de seguiment, , entre les què havia transcorregut un mes i mig, hauria de poder escurçar-se per tal d'oferir una atenció qualitativa. Per aquest motiu, la sindica estimava en part la queixa perquè, tot i que es treballava amb l'objectiu de garantir la cobertura de necessitats bàsiques, donada la situació d'alta vulnerabilitat plantejada, caldria possibilitar una freqüència superior de les visites per poder realitzar un acompanyament i suport acurats i es recomanava a l'IMSS que vetllés per tal que en els casos de famílies amb una situació d'alta vulnerabilitat es faciliti una atenció social més continuada.

La Cartera de Serveis de la Generalitat de Catalunya defineix el Servei Social d'Atenció Domiciliària (SAD) com un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones amb manca d'autonomia personal i persones i famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social. Dins d'aquests serveis es troben el d'Atenció personal i el de neteja de la llar.

132

Donat el gran volum de persones ateses per aquest servei de l'Ajuntament de Barcelona -prestat per diferents empreses-, especialment a partir de l'entrada en vigor de la Llei de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD), es produeixen també situacions d'insatisfacció amb el mateix SAD que es poden traduir en queixes formulades a la Sindicatura de Greuges de Barcelona, les quals es poden concretar especialment en:

- Els esculls per rebre una atenció adequada quan es manifesta una queixa pel SAD, a través de l'empresa prestadora del servei, el centre de serveis socials o pels diferents canals de reclamació, queixa o suggeriment de l'Ajuntament de Barcelona.
- La manca de control directe, per part dels usuaris del servei en casos de copagament, atès que no es genera una factura detallada del servei (especialment quan creuen que les hores d'atenció rebudes no es corresponen amb les reconegudes al PIA).

Aquests aspectes, i altres sobre els que es rep queixa a la Sindicatura, no queden prou regulats al "Pacte de prestació de servei d'atenció domiciliària" que es signa a l'inici o modificació del servei, i tampoc al document "Condicions dels serveis d'atenció personal i cura de la llar dels serveis socials d'atenció domiciliària".

L'expedient 15Q0450 tancat aquest any 2017 exemplifica algunes d'aquestes dificultats. Es treballa a partir de la queixa presentada per la filla d'un usuari del servei d'atenció a domicili, amb una discapacitat del 58 % i grau III i nivell 1 de dependència. Relata que arran d'una caiguda del seu pare al domicili per la qual

requereix ingrés, es detecten una sèrie d'irregularitats econòmiques en la seva llibreta d'estalvis. Així mateix, considera que el pare ha rebut una atenció poc adequada i que no havia estat informada de fets que n'indicaven un deteriorament. La família va realitzar gestions telefòniques amb l'empresa prestadora del servei i va registrar escrits queixant-se dels fets, adreçats a l'Institut Municipal de Serveis Socials i a l'Ajuntament de Barcelona.

L'Ajuntament va informar la sindica que s'havien respost els escrits de la ciutadana, i que s'havien adreçat i consultat a l'empresa gestora del servei, i es considerava que les actuacions havien estat adequades segons els protocols de que disposen per a aquells casos. S'havia comprovat que l'empresa prestadora del servei, havia mantingut amb la ciutadana reiterades converses i que havien adoptat mesures preventives o cautelars mentre no es clarifiquessin els fets denunciats. També es va confirmar que les persones que prestaven servei al seu pare serien separades del servei per tal no de poder tornar a intervenir en la seva atenció. Tot allò sense perjudici de les mesures jurídiques i administratives corresponents si finalment s'acreditava mala actuació per part dels professionals.

En aquest cas, per part de la Sindicatura es va observar que:

- El document de “Condicions dels serveis d'atenció personal i cura de la llar dels serveis socials d'atenció domiciliària”, no tracta de la comunicació als familiars de referència sobre les informacions rellevants detectades en la realització dels serveis.
- En el “Pacte de prestació del servei d'atenció domiciliària” les tasques que estaven concretades no indicaven que es poguessin fer petites compres, tal com s'estava produint. S'hi especifica que, si cal modificar algun dels punts anteriors caldrà signar un nou pacte modificat. Es constata, doncs, manca de control sobre la prestació del servei, al qual es refereix l'article 5 de la Llei de serveis socials.
- La promotora de la queixa exposava que es va trobar amb moltes dificultats per a poder contactar amb l'empresa prestadora del servei d'una forma eficient, perquè tot i l'existència d'un telèfon d'atenció al client, aquest no permet contactar directament amb una persona responsable, malgrat que amb posterioritat es realitzés una reunió entre l'empresa i la família.

La síndica ha manifestat repetides ocasions la seva preocupació per la qualitat dels serveis d'atenció a domicili que es realitzen des dels serveis socials municipals. Sovint s'observa, que davant alguna incidència, l'empresa és qui desenvolupa la gestió d'aquesta en la seva totalitat. L'article 17 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix que els serveis socials bàsics tenen la funció de prestar els serveis d'ajuda a domicili. El fet que la prestació del servei sigui encarregada a una empresa no detreu a l'Ajuntament de Barcelona i l'IMSS la seva responsabilitat sobre el control de la qualitat d'aquest, que no es pot basar, únicament, a comprovar si l'empresa ha seguit el protocol. La regulació del servei d'atenció a domicili (SAD), a través del document “Condicions dels serveis d'atenció personal i cura de la llar dels serveis d'atenció domiciliària”, és molt limitada i no preveu de forma àmplia el ventall de situacions que es poden donar i per tant, no cobreix tots els aspectes que és necessari regular per garantia de qualitat i transparència. Per tot això, la síndica va estimar la queixa perquè malgrat que l'IMSS havia actuat davant els fets i havia emès una resposta a la família, no havia assumit la gestió de la queixa amb l'eficàcia necessària. Així mateix, es va recomanar a l'IMSS l'elaboració d'un Reglament del servei d'atenció a domicili, que

s'efectuï una supervisió i un control més directes i intensius sobre la tasca de les empreses prestadores del SAD i que les famílies que efectuïn queixes sobre el servei SAD, puguin ser atesos per personal municipal.

L'Institut Municipal de Serveis Socials ha respost a la sindica en diferents ocasions, que s'està treballant per detallar més el document actual de Condicions de Prestació del Servei. Des de la Sindicatura es vol recordar la necessitat d'un Reglament com a document amb rang normatiu que estableixi drets i deures de forma més taxativa i empari a la ciutadania per tal que pugi rebre un servei de qualitat i tingui coneixement clar de l'abast dels seus drets i obligacions.

En relació a la recomanació d'efectuar una supervisió i control més directes i intensius sobre la tasca de les empreses prestadores de serveis de SAD, l'IMSS ha informat de la creació d'una Unitat de Control de Qualitat en l'execució del contracte, que fa el seguiment periòdic del compliment de les obligacions de les empreses adjudicatàries del servei.

A l'expedient 15Q1092 tancat aquest exercici 2017 es va estudiar la queixa d'un grup de treballadors i treballadores familiars, que manifestaven que l'empresa havia escurçat el temps de desplaçament previst entre domicilis, el que no s'ajustava a la realitat. D'altra banda, des de la Sindicatura s'observava que aquesta és una pràctica habitual de les empreses que gestionen el SAD.

Els temps assignat s'obté de l'aplicatiu Google Maps, i es calcula tenint com a base els punts cardinals des de la via pública. El resultat, en molts casos, és de 3 minuts entre un i altre domicili, temps que a la pràctica no és real, ja que no tenen en compte determinades circumstàncies (esperes d'ascensors, semàfors o de transport públic, etc). A més, segons el Plec de Clàusules Administratives Particulars, el preu del contracte es determina per unitats: euro/hora, i s'assenyala que "s'entén com a hora de servei el temps efectivament prestat a l'usuari del servei, entenent-se que el temps i els costos organitzatius i els derivats del transport, coordinació, formació supervisió, etc. estan inclosos dins del preu establert per cadascun dels serveis". Així doncs, aquests minuts comptabilitzats de menys formen part del preu/hora per servei que l'empresa adjudicatària factura a l'Ajuntament. Atesa la magnitud del servei adjudicat, les empreses compten amb un elevat volum de treballadors que, al dia, com a mitja, poden realitzar cadascun d'ells uns quatre desplaçaments entre domicilis. La suma dels minuts comptabilitzats de menys en cadascun dels desplaçaments, multiplicat pel nombre de treballadors, pot tenir un impacte econòmic important per a l'empresa.

Des de la Sindicatura s'entén que aquest és motiu suficient per tal que el responsable municipal del contracte es plantegi la comprovació d'aquest fet que, presumptament poden reportar beneficis a l'empresa a costa d'una major precarització de les condicions laborals del personal que presta el servei públic. Cal tenir en compte que es tracta d'un sector laboral bàsicament femení, més susceptible de patir precarietat laboral i que a partir del que estableix el Conveni al qual estan adscrits, a una jornada de 37 hores setmanals li correspondria un salari net no gaire superior als 800 € mensuals i que no totes les professionals tenen assignada aquesta jornada laboral. La precarietat laboral en aquest sector pot comportar una pèrdua de qualitat professional i una pitjor qualitat assistencial en un treball que necessita personal especialment motivat.

Actualment les tres empreses adjudicatàries es reparteixen tot el territori de la ciutat, gestionant 4 grans lots i assumint un volum elevat de serveis, personal i incidències diàries, realitzant un sobre esforç de planificació i gestió, que podria posar en risc els principis bàsics d'aquest servei, precisament centrat en les persones. La síndica es fa càrrec de la complexitat de la gestió del SAD, i per això creu que cal modificar el projecte per possibilitar més proximitat amb un model territorial més acotat que també podria facilitar el treball amb les xarxes del territori.

La Llei de serveis socials, defineix els principis rectors del sistema públic i estableix el de la responsabilitat pública, amb la qual els poders públics han de garantir la disponibilitat dels serveis socials mitjançant la regulació i l'aportació dels mitjans humans, tècnics, i financers i dels equipaments necessaris per a garantir els drets reconeguts. També n'han d'assegurar la planificació, la coordinació, el control, la continuïtat del servei si se'n determina la necessitat, l'execució i l'avaluació amb criteris d'equitat, justícia social i qualitat. I determina el principi de qualitat pel qual el sistema de serveis socials ha d'aplicar criteris d'avaluació de la qualitat, prenent com a referència el concepte de qualitat de vida. Per tant, en aquest cas la síndica va estimar la queixa i es va recomanar a l'Àrea de Drets Socials que, davant les denúncies de treballadors i treballadores d'una empresa que presta un servei a les persones tan sensible com és el SAD, realitzi actuacions per assegurar-se que s'efectuï un seguiment intensiu i rigorós de l'execució del contracte i finalment que es valorés la possibilitat de licitar el servei del SAD en lots de dimensió territorial de districte per tal de permetre la diversificació empresarial, i facilitar i personalitzar al màxim possible la gestió del servei.

L'Àrea de Drets Socials, i en sintonia amb les recomanacions de la síndica, a més de la creació de la unitat de Control de la Qualitat en l'execució de Contractes, esmentada anteriorment, ha iniciat un projecte pilot als barris de La Marina, Vilapicina i Torre Llobeta, Sant Antoni i el Poblenou, amb l'objectiu de crear petits equips autogestionats que assumeixin de forma compartida grups d'unes cinquanta persones usuàries que visquin de forma propera, seguint l'exemple d'altres ciutats europees. Aquest model de "superilles socials" possibilitaria la proximitat recomanada per la síndica, una major qualitat del servei, la implicació de la comunitat i una millor coordinació amb altres serveis. La síndica aplaudeix aquesta iniciativa i estarà amatent a la seva avaluació i possible desenvolupament posterior.

El 2017 els serveis socials a la ciutat de Barcelona han conviscut amb novetats destacades en matèria de regulació jurídica, de gran impacte entre la població atesa als centres de serveis socials. D'una banda el 20 de juliol de 2017 s'aprova la Llei 14/2017 de la renda garantida de ciutadania que ha començat a implementar-se a la tardor de 2017 i de la que caldrà fer el seguiment del seu abast i aplicació. De l'altra, el govern de l'Estat aprova el Reial Decret 897/2017, pel qual es regula el mecanisme de finançament del cost del bo social i altres mesures de protecció del consumidor vulnerable d'energia elèctrica, el qual ve a sumar-se a la Llei 24/2015, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. En relació amb la pobresa energètica i com s'aborda des de l'administració local, s'ha observat per part de l'Ajuntament de Barcelona una actitud molt proactiva, presentant al·legacions al reial decret, encarregant un informe jurídic als serveis municipals sobre la comptabilitat d'ambdues regulacions i proposant signatures de convenis amb les empreses energètiques amb la finalitat de seguir preservant la protecció de les famílies vulnerables. Caldrà, també estar amatent al resultat de tot plegat. Es vol destacar que no s'han rebut a la Sindicatura de Greuges de Barcelona queixes en relació a l'atenció a

situacions de pobresa energètica, però sí una col·lectiva, arran d'una operació urbanística, que afecta diverses famílies sobre la facturació de l'aigua que no poden assumir, i que probablement s'haurà de derivar prèviament al defensor del client de la companyia subministradora.

A més, l'Àrea de Drets socials i l'Institut Municipal de Serveis Socials estan impulsant actuacions que es volen destacar, en tant que apunten a un canvi de tendència, incorporant la recerca i innovació, així com la participació amb els objectius d'impulsar la qualitat dels serveis socials a la ciutat, el desenvolupament comunitari i la millora de les condicions de vida de la ciutadania, d'acord amb l'article 107 de la Carta Municipal de Barcelona.

Així, l'any 2016 es va realitzar l'Enquesta de condicions de vida de les persones usuàries dels Centres de Serveis Socials, la qual ha permès obtenir informacions rellevants en matèria de gènere, habitatge, pobresa energètica, privació material, treball, salut, escriptura digital, ec, i així com observar les desigualtats pel que fa als territoris de la ciutat. Aquests resultat i el seu posterior anàlisi han permès extreure'n unes conclusions útils i que possibiliten diferents aplicacions. Una d'elles és el B-Mincome, un projecte pilot de lluita contra la pobresa i la desigualtat que es desenvoluparà als barris de Ciutat Meridiana, Vallbona, Torre Baró, Roquetes, Trinitat Nova, Trinitat Vell, Baró de viver, Bon Pastor, Verneda-La Pau i Besos-Maresme. El projecte ha de combinar l'ajut econòmic -suport municipal d'inclusió- amb polítiques socials actives, buscant una millora dels territoris.

L'enquesta de condicions de vida, s'emmarca en la procés de millora dels serveis socials que es concreten a través del Pla d'Actuació 2017-2021 del Projecte Impulsem, per repensar el model d'atenció social bàsica de la ciutat i que preveu la implementació d'una vintena de projectes de millora que han d'impactar en la millora de la qualitat en l'atenció a la població i en les condicions i la tasca dels i les professionals. Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona es celebra aquesta determinació, pel que s'ha comptat amb la participació tant amb professionals de l'àmbit del mateix ajuntament, com diferents institucions, experts, etc. i perquè els projectes que incorpora el Pla d'Actuació recullen recomanacions fetes per la síndica en els darrers anys. Així es volen destacar els projectes següents:

- Model Barcelona d'atenció a la dependència: Pretén avaluar i reprogramar el model organitzatiu de la dependència a la ciutat.
- Kronos: Preveu revisar els horaris d'atenció.
- Comunitàriament: Persegueix uns centres de serveis socials més oberts al territori i inserits en els teixits institucionals i comunitaris del mateix.
- Com va? Pretén establir un servei de recollida i gestió de queixes i suggeriments, alhora que establir un seguiment indirecte de determinats serveis o recursos.
- Oficina de prestacions econòmiques: La qual ja ha entrat en funcionament, i ha de facilitar i agilitar tràmits i gestions, millorant els terminis i l'atenció rebuda per la ciutadania, alhora que revertint en una descarrega dels centres de serveis socials i agilitant l'atenció en els mateixos.

Des de la Sindicatura es farà seguiment de l'evolució del Pla d'Actuació, la seva implementació i els resultats del mateix. A més, en la línia del que s'esmentava al principi d'aquest capítol, aquesta mecànica de treball, hauria de donar-se de forma continuada perquè la realitat social i les exigències normatives del 2021, quan finalitzi el pla, hauran configurat ja un nou escenari sobre el que treballar.

En relació a les comunicacions que han arribat a la Sindicatura de Greuges de Barcelona en matèria d'infància i adolescència, han estat poc nombroses. D'aquestes, bona part es refeien al Fons extraordinari per ajuts puntuals d'urgència social per a famílies de Barcelona amb infants i/o adolescents menors de 16 anys, i es concretaven, fonamentalment, en aspectes del procediment de gestió administrativa dels mateixos.

Des d'aquesta institució s'ha estat atent al desenvolupament d'aquest fons i la seva gestió, que es va aprovar per primera vegada a l'any 2015. En aquests tres anys s'ha pogut constatar com han millorat progressivament la informació adreçada a la ciutadania, l'agilitat i transparència en la gestió i la clarificació dels requisits d'accés. El pressupost també s'ha incrementat de forma molt notable, passant dels 9.200.000 euros el 2015 als 17.590.200 euros per al 2017. El nombre d'infants que van accedir al fons d'urgència l'any 2017 també doblava el nombre de menors d'edat que n'havien gaudit el 2015. Aquesta Sindicatura reconeix l'esforç realitzat per l'Ajuntament amb l'aprovació del Fons extraordinari amb caràcter d'urgència, tant pel que fa a la despesa realitzada, com per l'important esforç de gestió dels diferents serveis, en compliment del que estableix la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitat en la infància i l'adolescència.

En quant a queixes en relació a l'atenció a menors d'edat en situació de risc o possible desemparament, són poques les queixes que han arribat a la Sindicatura. Ara bé, cal tenir en compte circumstàncies, com les que es produïen en l'expedient il·lustratiu següent:

Expedient 16Q000763 instruït a efectes de comprovar la la garantia plena els drets de les persones afectades. En aquest cas, els pares d'una menor d'edat, relataven que aquesta havia ingressat en un centre residencial, per la declaració cautelar de desemparament que va fer la DGAIA, sense que la família tingués cap informació prèvia de l'existència de la detecció de problemes per part d'algun servei, ja que tant el CSS de referència, com l'EAIA, varen tractar amb ells el tema per primera vegada quan la seva filla ja es trobava en un centre residencial d'acció educativa. D'altra banda manifestaven que en les entrevistes mantingudes, tant amb el CSS com amb l'EAIA, només han disposat del servei de traducció en ocasions excepcionals, i que davant de la seva limitació de la comprensió del català i el castellà, creu que es poden haver donat confusions o errors en les informacions intercanviades. S'observava que els serveis socials havien realitzat una intervenció intensiva, amb seguiment del cas i utilització dels recursos específics necessaris, així com la coordinació preceptiva, que determina l'article 5 de la Llei 12/2007 de serveis socials, vetllant en tot moment pel correcte benestar dels infants de la família. S'havien considerat també, les diferències culturals, que podien donar lloc a diferents models de relació i pautes educatives, però la qüestió del nivell de comprensió i expressió en llegua castellana que tenien els pares introduïa dubtes sobre si durant tot aquest procés varen entendre, amb la precisió necessària, totes les informacions i orientacions que els varen facilitar els professionals dels diferents serveis pels quals van ser atesos. En les primeres entrevistes que es mantenen amb l'EAIA, concretament al llarg de les primeres quatre després de l'ingrés, no es va disposar del servei de mediadors/traductors. L'article 10 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix el dret a la informació en l'àmbit dels serveis socials i diu que aquesta ha de ser suficient, entenedora i accessible. Cal tenir en compte, a més, la sensibilitat dels temes tractats i el dolor i la incertesa de la família en aquesta situació, així com la complexitat tècnica existent, les quals fan encara més necessària una comunicació de qualitat. La síndica va estimar parcialment la queixa perquè, malgrat la intervenció tècnica en interès de la menor d'edat, no s'havien donat les garanties suficients d'una informació de qualitat als pares i es va recomanar a la Tinència de Drets Socials que quan conflueixen dificultats idiomàtiques amb possibles situacions de risc, es garanteixi, la presència d'un

traductor o traductora, i que es compti, si cal, amb algun tipus de protocol per determinar-ne la necessitat.

A l'informe de l'any 2016, la sindica expressava preocupació per l'actuació amb els menors d'edat estrangers indocumentats i no acompanyats de persones adultes responsables. En aquell moment es recomanava posar més èmfasi en la responsabilitat municipal donat que la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, considera l'Administració local com una part bàsica del sistema de protecció de menors. Així, es recomanava que es promogués l'increment de recursos destinats a l'atenció d'aquest col·lectiu. La situació all llarg del 2017, està lluny de millorar, atesa l'arribada d'un nombre creixent de menors d'edat en aquesta situació, donant-se situacions d'atenció inadmissibles d'acord amb el que preveu la normativa. La síndica, per tant, recomana que s'extremen els esforços de coordinació entre administracions i xarxes de serveis, d'acord amb la responsabilitat pública que estableix l'article 3 de la Llei 14/2010, especialment en el punt 4, quan diu que els poders públics han de garantir el respecte dels drets dels infants i els adolescents i han d'adequar llurs actuacions a aquesta llei i a la normativa internacional sobre aquesta matèria.

Esment especial cal fer de les persones sense llar que pernocten al carrer. En el recompte d'enguany de persones sensellar, es varen arribar a visualitzar 1026 dormint al carrer i se'n comptabilitzaven altres 1954 allotjades en diferents equipaments, el que confirmava la tendència a l'alça d'aquesta situació, sobre la que la síndica ha manifestat la seva preocupació repetidament. Per aquest motiu s'ha iniciat una actuació d'ofici que permeti determinar l'adequació dels mitjans municipals adreçats a la intervenció en aquestes situacions. Cal tenir en compte, però, que és l'estructura social i econòmica existent la que crea mecanismes d'exclusió, per això, més enllà de serveis específics o projectes concrets, absolutament necessaris per a garantir els drets de les persones, s'ha de treballar també des de la prevenció, a través de models transversals, amb una visió molt ampla.

L'augment de persones sensellar es tradueix a la Sindicatura amb un nombre creixent de ciutadans i ciutadanes que manifesten la seva inquietud davant la constatació de persones que romanen en aquesta situació i també es reflecteix en una limitada, però significativa presentació de queixes de persones que expressen la seva insatisfacció per la qualitat dels serveis municipals per atendre aquestes situacions a la ciutat.

Així per exemple, en l'expedient:

17Q000290, s'estudia el cas d'una parella que manifestava que després de setmanes des de l'atenció realitzada pel servei de primeres visites del Servei d'inserció social (SIS), no havien pogut accedir a un lloc per dormir. En la informació que des de l'Ajuntament s'havia facilitat a la Sindicatura, s'observa que davant la demanda de recurs d'allotjament es facilita l'adreça dels centres de primeres acollides i s'orienta a acudir a la porta dels mateixos per tal de sol·licitar l'accés. Des de la Sindicatura es té coneixement que en aquests centres no sempre s'aconsegueix accedir perquè la demanda pot superar l'oferta. Quan no es pot resoldre de forma immediata, una necessitat tant bàsica com un sostre, pot trontollar la possibilitat de vincle entre el servei municipal i la persona usuària, i per tant minven les possibilitats d'establiment d'un pla de treball que orienti a la persona o família cap un procés de millora, com va ser el cas, en que malauradament, la família no torna al servei. En aquest cas, la

sindica va estimar en part la queixa perquè encara que la persona afectada no hagi tornat al SIS, els serveis municipals haurien d'haver pogut garantir un recurs d'allotjament en la primera visita i va recomanar a la Tinència de Drets Socials que es vetlli perquè hi hagi disponibilitat suficient de places en els albergs municipals, que garanteixin la possibilitat d'un allotjament provisional i facilitin la continuïtat de la intervenció social.

Una queixa també recurrent a la sindicatura és la de persones sensellar que els veïns i veïnes observen en la mateixa situació durant mesos. En els casos en que s'ha estudiat la intervenció municipal s'ha pogut constatar que l'actuació dels diferents serveis municipals, tant pel que fa als equips de carrer del SIS, com a altres agents municipals, desenvolupen la seva tasca de forma adequada i ajustada a normativa i amb plena col·laboració i coordinació. Ara bé, sovint el veïnat no té cap coneixement d'aquesta tasca i al no observar resultats presumeix que hi ha manca d'actuació o deixadesa en la mateixa. Per aquest motiu, s'ha recomanat que en la tasca amb persones sensellar, que per diferents dificultats en la intervenció, s'allarguin en el temps, es tingui especial cura en informar al veïnat de l'existència d'una intervenció municipal al respecte, preservant sempre la intimitat de les persones afectades.

S'observa, amb preocupació, l'increment de preus en el mercat immobiliari a la ciutat de Barcelona, cosa que de retruc també afecta els preus de les habitacions de lloguer, cada vegada més difícils de trobar o amb uns preus que les persones limitació d'ingressos, no poden afrontar. Cal que els serveis socials estiguin especialment alerta per tal de prevenir que més persones es trobin al carrer. A més, cal prestar una especial atenció a les persones més grans de 65 anys en aquesta situació, més vulnerables davant la situació de pèrdua d'allotjament.

Finalment, es vol subratllar, tal com s'ha vingut fent en els darrers informes anuals, i també en l'actuació d'ofici 14O000014-MO –conclou el 2017–, la utilitat que la xarxa de serveis socials especialitzats pugui estar gestionada per l'Ajuntament de Barcelona.

139

13.2. SERVEIS SOCIALS ESPECIALITZATS

En l'àmbit dels serveis socials especialitzats per a la gent gran hem de referenciar la problemàtica de les residències assistides de la Generalitat ubicades a Barcelona i de gestió privada. En expedient de queixa per deficiències en l'atenció denunciada per una plataforma de familiars de les persones ingressades en cinc d'aquestes residències per tal de conèixer la possible responsabilitat municipal en aquesta problemàtica s'arribà a la següent valoració i conclusions:

Aquesta Sindicatura constata que, malgrat la competència i responsabilitat única de la Generalitat en la matèria actualment, l'Ajuntament de Barcelona s'ha interessat abastament en la problemàtica emergent arran la queixa dels familiars de les persones grans residents en centres de Barcelona; però a la vegada també es comprova que per part de l'Ajuntament no s'ha aconseguit al llarg de 19 anys de vigència de la Llei de la Carta municipal de Barcelona que el municipi disposi d'una planificació concreta de serveis residencials per a gent gran que hauria d'estar elaborada des del Consorci de Serveis Socials de Barcelona i aprovada pel govern de la Generalitat. També resulta que no s'ha assumit el traspàs de la prestació i gestió dels serveis residencials per a

gent gran a la ciutat, competències establertes a la Llei de la Carta municipal des de 1998. I també es posa en evidència que l'Ajuntament no s'ha implicat suficientment en la col·laboració amb l'Administració de la Generalitat per la gestió de les actuacions pròpies de la inspecció i control en matèria de serveis socials, gestió que per conveni previst a la Llei de Serveis socials de 2007 es podria exercir en interès de la ciutadania de Barcelona.

Ara bé, tot i això, traslladant explicacions i informacions d'àmbit més genèric en relació a l'estat del dèficit de places residencials, la previsió, la planificació, sobre la queixa concreta objecte d'aquest expedient, s'arriba a la conclusió que davant les queixes rebudes directament per l'administració municipal aquesta ha reaccionant i ha dialogat amb la Generalitat per promoure l'atenció de les problemàtiques exposades pels interessats, resultant una sèrie de mesures que han derivat en un procés de nova adjudicació dels contractes de gestió de les residències afectades.

Aquesta Sindicatura considera que la informació rebuda, per mitjà de la qual s'ha tingut coneixement de les mesures adoptades per part de la Generalitat, les quals arriben a la nova licitació dels contractes adjudicats, evidencien que les queixes verbalitzades per part dels familiars dels residents estaven fonamentades, afegint que arran la denúncia la situació ha estat corregida per part del Departament d'Afers Socials i Famílies de la Generalitat.

Tot i això cal dir que la situació dels residents era d'atenció deficitària fruit d'una mala i precària gestió que ha estat reconeguda arran la queixa de la plataforma de familiars, de manera que tot i la valoració de les gestions efectuades des de l'Ajuntament de Barcelona. També s'ha constatat com per part del Consistori ha mancat interès per l'assumpció de competències que podien haver estat assumides des de l'any 1998 en matèria de residències per a Gent Gran que podrien haver estat gestionades amb més eficàcia i en quantitat i qualitat superior.

Per tant la síndica va haver d'estimar la queixa sobre l'Ajuntament de Barcelona emetent per la manca d'assumpció de responsabilitats generals i competencials de l'Ajuntament en l'àmbit dels serveis socials residencials per a la gent gran des de l'any 1998, i va recomanar a l'Ajuntament que promogués a través del Consorci de Serveis socials de Barcelona una planificació d'equipaments residencials per a gent gran que permeti a curt termini eixugar el greu dèficit crònic d'aquest equipaments a la ciutat estimat en funció del rati general de Catalunya en unes 6000 places.

L'assumpció de les competències en matèria de serveis socials, tal com estan definides a l'article 107.3 i 108 de la Carta municipal –que inclou els serveis especialitzats de tercer nivell a través del CSSB, els de segon nivell i els serveis socials d'atenció primària directament per l'Ajuntament d'acord amb el Decret legislatiu 17/1994–, és clau per poder garantir l'atenció d'adequada a la ciutadania i l'equitat en la prestació de serveis. Per això cal una planificació acurada d'equipaments amb participació de l'Ajuntament preveient les necessitats a cobrir en funció dels canvis demogràfics, econòmics i socials. En aquest sentit, preocupa especialment l'impacte que pot tenir l'envelliment de la població, junt amb les conseqüències de la crisi econòmica pel que fa a la contribució en matèria de jubilació –esdevenint factible que un percentatge significatiu de la població no pugui pagar un lloguer de mercat amb les seves pensions o accedir a pensions contributives o que si ho fa sigui amb unes quanties mínimes–. La conjunció d'aquests i altres factors poden generar un creixent nombre de persones especialment vulnerable a partir del moment de la jubilació i per la qual cal dissenyar polítiques socials a llarg

termini per a la qual s'han de preveure solucions d'allotjament i vida digna en el seu entorn d'empadronament.

SÍNTESI DE LES RECOMANACIONS A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL EN MATÈRIA DE SERVEIS SOCIALS DERIVADES DE LES DECISIONS DICTADES EN 2017 I EN MATÈRIA D'ISENDA MUNICIPAL I DE LES EXPERIÈNCIES ACUMULADES D'ANYS ANTERIORS

SERVEIS SOCIALS BASICS O DE PRIMER NIVELL

- Millorar l'accés a l'atenció als centres de serveis socials, tant pel que fa a les funcions de la centraleta telefònica, la reducció de les llistes d'espera i l'atenció a les urgències.
- Vetllar per tal que, en els casos en que la situació social ho requereixi, es realitzi un acompanyament suficient en l'atenció a situacions en condicions d'especial vulnerabilitat.
- Recordar la necessitat d'un Reglament del servei d'atenció domiciliària (SAD) que millori les garanties d'informació i del servei a rebre per les persones usuàries.
- Avançar en la millora de control i supervisió, més directes i intensius, sobre la tasca de les empreses prestadores de serveis de SAD, alhora que possibilitar un SAD amb un model territorial més acotat i amb la proximitat necessària.
- Planificar de forma acurada equipaments socials, també els de primer i segon nivell, atenen les necessitat futures de la població.
- Crear el nombre de places necessàries per assegurar la disponibilitat de places en albergs municipals que garanteixin la possibilitat d'un allotjament provisional a les persones sense llar.

SERVEIS SOCIALS ESPECIALITZATS DE SEGON NIVELL

- Assumir les responsabilitats generals i competencials de l'Ajuntament en l'àmbit dels serveis socials residencials per a la gent gran establertes per la llei de la Carta Municipal de Barcelona des de l'any 1998 i promoure, a través del Consorci de Serveis socials de Barcelona una planificació que permeti a curt termini eixugar el greu dèficit crònic d'aquest equipaments a la ciutat estimat en 6000 places.

*

Capítol 14. CIUTADANIA, VEÏNATGE I IMMIGRACIÓ



En les matèries d'aquest capítol s'han rebut en l'any 2017 un total de 18 queixes.

14.1. VEÏNATGE

1) Marc normatiu de la competència municipal en matèria d'elaboració i gestió del registre del Padró municipal d'habitants.

La Llei 7/1985, de bases de règim local, disposa que tota persona que visqui a Espanya està obligada a inscriure's al padró del municipi on resideixi habitualment, ja que aquest fet els atorga la condició de veïns i veïnes del municipi. Aquesta mateixa norma atorga competències als Ajuntaments en la formació, manteniment, revisió i custòdia del Padró municipal. Els Ajuntaments hauran de realitzar les actuacions i operacions necessàries per mantenir actualitzats els seus Padrons de forma que les dades contingudes en ell concordin amb la realitat.

El Reial decret 2612/1996, pel qual es modifica el Reglament de població i demarcació territorial de les entitats locals, disposa al seu art. 75 que els Ajuntaments mantindran actualitzada la nomenclatura i retolació de les vies públiques i la numeració dels edificis. També hauran de mantenir la corresponent cartografia o, en el seu defecte, referència precisa de les adreces postals amb la cartografia elaborada per l'administració competent.

Aquesta tasca pot resultar complexa en un municipi com el de Barcelona, atesa la seva extensió i densitat poblacional i la diversitat de situacions i peculiaritats en les seves edificacions i la seva cartografia.

2) Les queixes formulades en la Sindicatura de Greuges de Barcelona en matèria de població:

El padró municipal és el registre administratiu on consten els veïns i veïnes d'un municipi. Les seves dades constitueixen prova de residència en el municipi i del domicili habitual en el mateix. Aquest registre administratiu recull algunes dades de tipus personal i altres de caràcter territorial, com ara l'adreça assignada. L'Ajuntament té competència per revisar, modificar i actualitzar la base de dades que constitueix el Padró.

Aquest any 2017 alguns ciutadans han demanat la intervenció de la Sindicatura de Greuges amb motiu de la disconformitat amb les dades que hi constaven en el padró municipal. En algun cas havien tingut coneixement que havien estat donats de baixa del padró sense que aquest fet els hagués estat notificat.

En un dels supòsits es va tractar d'un error material de la persona tramitadora que, una vegada es va detectar l'error es va corregir sense produir efectes negatius als drets de les persones empadronades.

En d'altres supòsits, les baixes es produïa en el moment que altra persona sol·licitava l'empadronament en la mateixa adreça i acreditava la residència efectiva en aquell domicili a través del contracte de lloguer, els rebuts de serveis o les escriptures de compra-venda. Majoritàriament en aquests casos, tot i la obligació de notificar aquesta circumstància de la baixa del padró, a la pràctica es desconeix el domicili real d'aquella persona i es fa difícil la notificació, que en molts casos acaba ser edictal o per publicació a un diari oficial, amb lo qual difícilment arriba a coneixement de l'interessat.

Aquest any també un ciutadà va qüestionar l'actuació administrativa quan se li va assignar, a la finca on té el seu domicili habitual, una adreça diferent a la que sempre havia constatat en el Padró Municipal d'Habitants. La persona que va formular aquesta queixa havia tingut coneixement de la nova adreça amb motiu de les targetes censals rebudes arran d'un procés electoral, i on va detectar que alguns membres de la seva família figuraven empadronats en un domicili diferent.

L'Ajuntament és competent per a establir els criteris de geocodificació, és a dir, assignar a cada immoble les seves coordenades geogràfiques. En el cas que va ser objecte d'estudi per part de la sindicatura, en exercici d'aquesta competència, el Consistori va comprovar que les adreces utilitzades al Padró pels veïns i veïnes d'aquella finca eren diferents, fet que va motivar una inspecció municipal en la que es va comprovar que la finca tenia accés per una adreça diferent, i per tant van homogeneïtzar les dades que constaven al registre amb relació a aquella finca.

Per poder localitzar una ubicació de forma exacta és important que les dades de referència primàries (carrer i numeració) estiguin assignades de forma correcta. D'aquí la importància que s'apliquin uns criteris únics en tota la ciutat per assignar a cada adreça les seves coordenades geogràfiques.

Tot i que pugui semblar un exercici senzill, el cert és que hi ha casos d'adreces que poden assignar-se de diferents formes, com era el cas objecte de la queixa, que es tractava d'una comunitat amb una parcel·la cadastral única, però amb un edifici interior.

Inicialment s'havia resolt adjudicant un únic nom de carrer i la subdivisió d'escaleres. L'assignació d'una adreça concreta té una transcendència administrativa que va més enllà de la pràctica de la localització. Són una important eina per analitzar la població

d'una ciutat per exemple a l'hora de delimitar àrees d'influència o la ubicació de determinats serveis com sanitaris o educatius, entre d'altres.

14.2 IMMIGRACIÓ

Aquest any 2017 aquesta Sindicatura no ha rebut queixes referides a l'àmbit de persones migrades. Això no obstant no significa que la situació respecte de la immigració hagi millorat respecte de l'any anterior.

Aquesta Institució però, vol manifestar la seva satisfacció per l'aprovació, per part de la Comissió de Govern de l'Ajuntament de Barcelona, del Decret que regula el procediment d'emissió del document de veïnatge.

Segons el preàmbul d'aquesta normativa municipal, la iniciativa està justificada per raons d'interès general i pretén millorar els processos d'acollida i inclusió de les persones en situació irregular a la ciutat de Barcelona.

El document de veïnatge ha de contribuir a acreditar la integració a la ciutat mitjançant vincles familiars, laborals, socials, etc. per tal que puguin ser determinants en la decisió de jutges i tribunals a l'hora d'apreciar el principi de proporcionalitat de la mesura.

Així mateix, facilitarà l'accés de les persones immigrants als serveis públics municipals, atesa la condició que els atorga de veïns o veïnes del municipi.

SÍNTESI DE LES RECOMANACIONS A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL EN MATÈRIA D'ACCESSIBILITAT DERIVADES DE LES DECISIONS DICTADES EN 2017 I EN MATÈRIA DE VEINATGE I IMMIGRACIÓ, I DE LES EXPERIÈNCIES ACUMULADES D'ANYS ANTERIORS:

- Esmerçar els esforços de coordinació entre administracions i xarxes de serveis per tal com es doni plenes garanties dels drets dels infants i els adolescents, prestant especial atenció als menors d'edat estrangers indocumentats i no acompanyats de persones adultes responsables.
- Esmerçar esforços per tal que els joves estrangers majors d'edat sense permís de residència que es trobin a la ciutat i no disposin de xarxa familiar o altres adults de suport puguin integrar-se a la societat espanyola.

*

Capítol 15. SALUT PÚBLICA



145

En les matèries d'aquest capítol s'han rebut en l'any 2017 un total de 50 queixes.

En l'informe de l'any passat s'exposava l'augment de denúncies que s'havien rebut de veïns i veïnes de la ciutat que conviuen en la seva finca amb persones que acumulaven objectes de forma malaltissa, posant en perill la seva pròpia salut i la de les persones que viuen al seu entorn. S'explicava que la síndica de greuges havia iniciat una actuació d'ofici que permetés radiografiar els serveis, circuits, mitjans i protocols emprats per intervenir en aquestes situacions, malauradament cada vegada més presents. Es farà referència a l'estat d'aquest estudi així com també de dues qüestions que es valoren d'interès: les llistes d'espera a la sanitat pública i la queixa d'un grup de personal funcionari de l'Ajuntament de Barcelona pel seu traspàs com a beneficiaris del PAMEM per ser atesos pel Servei Català de la Salut.

15. 1. MARC NORMATIU

L'Ajuntament de Barcelona, dins l'àmbit de les competències que li atorga la Llei de la Carta Municipal, i d'acord amb el compromís de ciutat sostenible, ha de formular i sostenir polítiques dirigides al manteniment i la promoció de la salut pública; es consideren àrees d'actuació la salut pública, concepte que inclou:

- El control sanitari d'aigües i aliments humans, higiene alimentària, escorxadors, animals domèstics i la zoonosi.
- El control sanitari d'edificis i llocs d'habitatge i convivència humana, inclosos els campaments turístics i les àrees d'activitats físicoesportives i d'esbarjo.
- La informació sanitària, la promoció de la salut i la prevenció de la malaltia, d'acord amb les disposicions vigents.

Aquestes funcions són exercides per l'Agència de Salut Pública i Medi Ambient de Barcelona, organisme autònom amb participació majoritària de l'Ajuntament, vinculat al Consorci Sanitari de Barcelona, a la que també li correspon a la direcció i la gestió dels centres i els serveis de salut pública a la ciutat.

Per altra banda el Consorci Sanitari de Barcelona, ens públic de caràcter associatiu adscrit al Servei Català de la Salut i constituït per la Generalitat de Catalunya com a soci majoritari i l'Ajuntament de Barcelona, té la finalitat de dirigir i coordinar la gestió dels centres, els serveis i els establiments d'atenció sanitària, sociosanitària i els de promoció i protecció de la salut de la regió sanitària del municipi de Barcelona. Això sens perjudici de les funcions municipals de la participació en la planificació, la gestió i l'avaluació dels centres del Servei Català de la Salut a la ciutat.

Tot això enunciat té l'objecte de dur a terme el mandat de l'article 43 de la Constitució espanyola, inclòs en el títol de drets i deures fonamentals, que estableix que un dels principis rectors de la política social y econòmica és el reconeixement del dret a la salut i que correspon als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i a través de les prestacions i dels serveis necessaris.

A banda del mandat constitucional, l'Ajuntament s'ha implicat més a fons en la protecció de la salut amb dues iniciatives:

- La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat. Aquesta Carta va ser signada per l'Ajuntament de Barcelona i recull en el seu l'article XVII el dret a la salut i que les autoritats afavoreixen l'accés en igualtat de tota la ciutadania a l'atenció i prevenció sanitària. També imposa a les ciutats signatàries, per mitjà d'accions en l'àmbit econòmic, cultural, social i urbanístic, contribuir de manera global a promoure la salut de tots els seus habitants amb la seva participació activa. D'altra banda, en l'article IV, també estableix que els col·lectius, ciutadans i ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció.
- L'article 14.1 de la Carta de Ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona recull el dret a la protecció de la salut dels veïns i veïnes de Barcelona en els termes previstos en la legislació sectorial aplicable, basada en el respecte a la dignitat, les llibertats, els drets de la persona i en un sistema de participació comunitària. L'atenció sanitària ha de garantir la lliure elecció de professionals i dels centres, i, entre d'altres, la informació sobre el procés assistencial i l'estat de salut.

15.2. LES QUEIXES I ELS GREUGES

Un any després d'haver sol·licitat informació a l'Institut Municipal de Serveis Socials, a la Direcció de Serveis d'Inspecció, Seguretat i Prevenció i a l'Agència de Salut Pública per conèixer els dispositius d'intervenció en el cas de detectar-se persones

acumuladores, no s'ha pogut finalitzar l'actuació d'ofici per no disposar de tota la informació requerida. Malgrat això, es pot avançar que no existia un protocol unificat d'intervenció de tots els agents que poden ser instats a actuar davant d'una comunicació o denúncia per detecció de persona acumuladora. L'alerta donada per aquesta Sindicatura a l'Administració local ha generat un punt d'inflexió en aquesta mancança. El mes de novembre de 2017 representants de la Gerència Municipal, Àrea de Salut i Gerència de Districtes va presentar el que ha de ser el model d'intervenció davant la detecció de persones acumuladores patològiques. Es proposa la creació d'un equip gestor a cada un dels districtes de la ciutat que tindrà com a objectiu verificar si es dona una situació d'acumulació. Aquest equip gestor estaria format pel gerent, el tècnic o tècnica de prevenció, un representant de la Direcció de Servei de Llicències i Inspeccions, un representant de l'àmbit de la salut, un responsable de Serveis Socials, un representant de la Guàrdia Urbana i un representant dels Serveis Jurídics; de forma opcional un representant de l'Oficina de Protecció d'Animals de Barcelona. En el cas de verificar-se l'acumulació, s'haurien de definir les estratègies d'actuació i l'equip de treball, integrat per representants de cada un dels departaments o serveis presents en l'equip gestor, dissenyaria la matriu d'intervenció. Durant el primer trimestre de l'any 2018 s'inicia l'aplicació pilot del circuit de detecció, verificació i intervenció d'acumuladors patològics al Districte de Ciutat Vella amb l'objectiu de valorar la seva eficàcia i, després d'aplicar les mesures correctives necessàries, si s'escau, implantar-lo a tots els districtes.

La Sindicatura restarà pendent de l'evolució d'aquesta experiència i estarà a l'espera de rebre el protocol definitiu d'intervenció on s'espera trobar totalment desenvolupat el model, especialment l'apartat que fa referència a les estratègies a seguir quan la intervenció no compti amb la voluntarietat de la persona acumuladora.

147

L'any 2017 es van rebre diferents queixes relacionades amb les llistes d'espera per accedir a l'atenció mèdica especialitzada en centres hospitalaris de la ciutat. També se'n van atendre relacionades amb l'espaiament de les visites de seguiment de malalties cròniques, distanciant-les fins el doble del temps habitual. Les ciutadanes que van dirigir-se a la Sindicatura ho feien amb un sentiment d'indefensió davant el sistema sanitari, el qual estava deixant d'oferir la qualitat que fins aleshores donava en les seves prestacions. Donar una primera visita per intervenir unes cataractes per a vint-i-un mesos després de la sol·licitud, estar esperant més de tres anys per a una intervenció requerida com a conseqüència d'una anterior o bé l'endarreriment d'una intervenció de pròtesi ortopèdica ja programada a resultes de la re-assumpció dels pacients que havien estat derivats a hospitals o clíniques privades, han estat els casos més significatius.

En les diferents queixes coincidia com a denominador comú la presentació de reclamacions a les oficines d'atenció al pacient de cada centre hospitalari –prèviament o a recomanació de la Sindicatura– i cap persona considerava que se l'hagués atès correctament, tant per la tardança en la recepció de la resposta com per la sensació d'haver rebut un tracte displicent.

La matèria de salut i l'atenció sanitària és una competència de la Generalitat de Catalunya en quant a la garantia del dret fonamental, i a aquesta Sindicatura només li competeix supervisar l'acció de l'Administració municipal en la matèria segons les pròpies competències, les del Consorci Sanitari de Barcelona i l'Agència de Salut Pública, però diferents factors han permès interpel·lar al nostre consistori: l'Ajuntament forma part del Patronat de la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau i del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona.

En la informació facilitada per la comissionada de Salut, s'explica que les competències d'aquest àmbit incloses a la Carta municipal, l'Ajuntament les exerceix per mediació de les funcions encomanades a l'Agència de la Salut Pública, ens creat pel Consorci Sanitari de Barcelona.

L'Ajuntament de Barcelona, mitjançant la seva vicepresidència a càrrec de la comissionada de Salut en l'òrgan de Direcció del Consorci Sanitari de Barcelona, disposa d'informació en relació amb la gestió de les llistes d'espera, així com de la planificació i l'avaluació de centres i serveis de salut de la ciutat. És en aquest sentit que la comissionada de Salut ha demanat al Consorci Sanitari de Barcelona que informi dels llocs i els espais tancats a la nostra ciutat per tal de fer el seguiment amb el CatSalut de les llistes d'espera, amb l'objectiu que es millorin els terminis garantits a la ciutadania i publicitats pel CatSalut.

Quant a la participació i gestió de les llistes d'espera i dilacions en visites a especialistes, en fa el seguiment en els consells rectors dels consorcis o fundacions de les quals formen part, i promouen que s'informi a la població en els consells de salut de districte, així com en les futures comissions de participació de centres sanitaris de les quals estan promovent la creació a través del Consorci Sanitari de Barcelona, oferint el suport metodològic i de dinamització del mateix Ajuntament. També intercedeixen en situacions específiques, com va ser el cas de les llargues demores en les visites de traumatologia a l'Àrea Integral de Salut (AIS) Barcelona Esquerra, on van instar i han treballat amb èxit conjuntament amb el Consorci Sanitari de Barcelona, l'Institut Català de la Salut, l'Hospital Clínic i la Clínica Plató per millorar la situació.

Des d'aquesta Sindicatura es valora molt positivament la promoció de la informació a la població en els consells de salut dels districtes. Sovint la ciutadania se sent desinformada o bé no coneix els mecanismes per accedir a la informació que pot ser del seu interès. Saber que quan es vol presentar una queixa per l'atenció rebuda en un servei mèdic o bé manifestar el desacord per la programació d'una visita d'especialista o d'una intervenció quirúrgica no només es pot traslladar al mateix centre mèdic sinó que també es pot dirigir al Servei Català de la Salut; conèixer quins són els terminis de referència que va establir el Departament de Salut en l'Ordre SLT/102/2015 per accedir a les consultes tant d'atenció primària com d'atenció especialitzada, a les proves diagnòstiques o a les intervencions quirúrgiques segons el nivell de prioritat assignat per la persona responsable, són informacions que l'Ajuntament de Barcelona ha d'assegurar-se que arribin als veïns i veïnes de la ciutat, com un dret que ha de vetllar i defensar davant el Servei Català de la Salut.

L'altra qüestió relacionada amb l'àmbit de la salut que s'ha atès i resta pendent de ser avaluada, és la presentada per un grup de funcionaris i funcionàries de l'administració local que van exposar la seva disconformitat amb el traspàs al Servei Català de la Salut de les fins aleshores persones beneficiàries del PAMEM (Institut de Prestacions d'Assistència Mèdica al Personal Municipal) i amb la manera que s'havia gestionat aquest procés. També consideraven que no tenien garantida de manera suficient la continuïtat i la qualitat de l'atenció i les prestacions mèdiques que havien rebut fins aquell moment. L'Ajuntament de Barcelona, en la sessió el plenari del consell municipal del dia 30 de juny de 2017 va aprovar el conveni de col·laboració entre l'administració de la Generalitat de Catalunya, el Servei Català de la Salut, el Consorci Sanitari de Barcelona i l'Ajuntament de Barcelona per a la integració dels usuaris del PAMEM en el sistema de cobertura del Servei Català de la Salut per a la prestació de l'assistència sanitària. Des de la Sindicatura es va requerir a la comissionada de Salut

que facilités la documentació en la que se sustentava l'acord pres, així com dades quantitatives relacionades amb el nombre de persones afectades i com es donaria cobertura a les diferents prestacions que rebien fins aquell moment, entre d'altres informacions . La resposta rebuda va ser incompleta, motiu pel qual es va demanar una ampliació de l'informe a finals del mes de novembre.

SÍNTESI DE LES RECOMANACIONS 2017 A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL DERIVADES DE LES DECISIONS DICTADES EN L'ÀMBIT DE SALUT I DE LES EXPERIÈNCIES ACUMULADES D'ANYS ANTERIOR:

- Recomanar a l'Agència de Salut Pública de Barcelona i a la representació municipal al Consorci Sanitari de Barcelona que perseveri en el seu objectiu de supervisar les llistes d'espera per assegurar que s'apliquen els terminis de referència regulats per l'Ordre SLT/102/2015.
- Activar tots els mecanismes tècnics i de transparència informativa per a garantir que la ciutadania que requereix atenció mèdica dels Servei Català de la Salut disposa de la informació suficient.

*

Capítol. 16. EDUCACIÓ, ESPORT, CULTURA I LLEURE
--



En les matèries d'aquest capítol s'han rebut en l'any 2017 un total de 77 queixes.

150

16.1. EDUCACIÓ

1) Marc Normatiu

L'Estatut d'Autonomia de Catalunya estableix que els poders públics han de promoure i impulsar la implicació i la participació de la família en l'educació dels fills, en el marc de la comunitat educativa.

La Constitució espanyola considera com un dret fonamental el dret a l'educació i que l'ensenyament bàsic és obligatori i gratuït.

La Llei orgànica 2/2006 d'educació reconeix el dret dels pares, les mares i/o els tutors legals a triar el tipus d'educació i el centre per als seus fills, sempre que la disponibilitat d'oferta ho permeti, determina que el segon cicle d'educació infantil és gratuït i que, a fi d'atendre les demandes de les famílies, les administracions educatives han de garantir una oferta suficient de places en els centres públics i els hi correspon establir el procediment i les condicions per a l'adscripció de centres públics, respectant la possibilitat de lliure elecció del centre.

La Llei 12/2009 d'educació de Catalunya estableix els principis rectors del sistema educatiu i determina que tothom té dret a accedir en condicions d'igualtat al sistema educatiu i d'elecció de centre, en el marc de l'oferta educativa. Estableix que el Govern

regula el procés d'accés als centres que presten el Servei d'Educació de Catalunya, en el qual han de participar la comunitat educativa i els ens locals, i en determina els criteris de prioritat. Aquest procés es regeix pels principis d'equitat, inclusió educativa, foment de la cohesió social i respecte al dret a l'elecció de centres dins l'oferta educativa disponible en cada moment. També determina els criteris de prioritat en l'accés als centres escolars sostinguts amb fons públics, considerant que no tenen caràcter excloent; un d'ells és la proximitat del domicili habitual o del lloc de treball del pare o la mare o el tutor o tutora legal.

L'article 13 de la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix que les administracions públiques competents han de promoure serveis educatius que afavoreixin la reorganització del temps personal, familiar i laboral dels progenitors o del titular de la tutela de l'infant.

El Decret 181/2008, de 9 de setembre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments del segon cicle de l'educació infantil, diu que cal establir els mecanismes de participació i col·laboració necessaris que permetin informar les famílies per afavorir la seva participació en el procés educatiu dels seus fills. L'annex del Decret, que desenvolupa el currículum d'aquesta etapa, incorpora, a la part que fa referència a la descoberta de l'entorn l'escola, el carrer, el barri, el poble o ciutat, així com el reconeixement de pertinença a la família, a l'escola, al grup classe, i les relacions que s'hi estableixen.

L'article 15 de la Carta de Ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona estableix que totes les persones tenen dret a una escolarització de qualitat que satisfaci alhora els objectius d'equitat i d'excel·lència i a una educació en valors cívics i democràtics que eradiqui qualsevol forma de discriminació. L'Ajuntament ha d'estimular la innovació i ha de consolidar les pràctiques que afavoreixin l'equitat, la qualitat i més inclusió social en els contextos dels barris i de la ciutat, i ha de promoure compromisos educatius de barri entre tots els centres i els agents educatius.

El Consorci d'Educació de Barcelona va ser creat per la Llei 22/1998 de la Carta Municipal de Barcelona. Com la resta d'ens públics d'aquesta tipologia, sorgeix de la voluntat de cooperació entre estructures públiques, en aquest cas la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, amb l'objectiu de treballar conjuntament per a la millora dels serveis als centres educatius i a la ciutadania. L'objectiu que determina la creació d'aquest ens és millorar la gestió educativa i fer-la més propera a la ciutadania. Del conjunt de competències i funcions que té assignades, destaquem: la planificació, (programació i distribució territorial dels centres docents) l'escolarització (aplicació a Barcelona de la normativa de matriculació d'alumnes i qualsevol altra d'anàloga que necessiti una adaptació específica) i La gestió de tots els centres públics d'educació infantil, d'educació primària i d'educació secundària obligatòria i post obligatòria.

2) Queixes i greuges

De les queixes relacionades amb l'escolarització d'infants a la ciutat de Barcelona, es vol diferenciar les relacionades amb la sol·licitud de matrícula per a l'inici del segon cicle d'educació infantil (3 anys) d'aquelles queixes de famílies que demanen escolaritzar al seu fill o filla a l'escola propera al seu domicili a la qual no van poder accedir quan començava el cicle esmentat.

En el primer cas s'ha de dir que el Consorci d'Educació de Barcelona ha fet un esforç el darrer curs per ampliar l'oferta de places d'escola pública en aquells barris i districtes

on s'havia detectat un increment exponencial en la seva demanda. En el període de preinscripció del curs anterior, el 2016-2017, l'oferta de places de 3 anys s'havia incrementat per a tota la ciutat en 4 grups que formaven part de dues escoles de nova creació. La previsió va ser tan allunyada de la realitat que, abans de començar el curs s'havien hagut de crear un total de 7 grups addicionals i 4 línies estructurals, 11 grups més dels previstos. En l'oferta del curs 2017-2018 el Consorci destacava la creació de quatre escoles, tres amb 2 línies d'inici i la quarta amb 3 línies, 9 grups en total a afegir els ja existents. També s'informava que naixien dues escoles més però derivades d'escoles que ja estaven en funcionament: una es feia càrrec de 2 línies addicionals d'un centre i l'altra es creava com a transició d'una escola de la que es preveia la seva extinció i a la línia d'aquesta se n'hi afegia 1 de nova. Així doncs, a l'inici del període de preinscripció, s'ofertaven 10 grups més que el curs anterior. El mes de setembre, amb l'inici del curs, el Consorci exposava que només s'havia generat un grup addicional per donar resposta a les 85 sol·licituds de 3 anys que havien quedat per resoldre, juntament amb ampliacions de ràtio d'una plaça a les escoles dels barris més reclamats.

El desajust entre la previsió de preinscripcions i les sol·licituds rebudes el curs 2016-2017 van acabar amb la creació d'11 grups de P3 encabits en escoles que d'inici no preveïen aquest increment. Però l'inconvenient era major en els 7 centres on els grups tenien consideració d'addicionals (coneguts com a bolets). Aquesta decisió suposava la pèrdua d'una aula o espai comú al centre escolar que, malgrat l'esforç dels equips docents per compensar-ho amb una nova organització, generava conseqüències durant tots els anys que aquell grup hi cursava l'escolarització, infantil i primària. Aquestes mesures, amb l'objectiu de resoldre puntualment aquests desajustos poden ser eficients i necessàries, però no es poden emprar sistemàticament.

152

Enguany, el Consorci d'Educació ha fet una previsió molt més ajustada al que ha estat la petició de places de P3 i només ha necessitat crear un grup addicional. De les sis escoles de nova creació del present curs, cinc són de mòduls prefabricats, que s'afegeixen a una escola que fa anys que espera la seva construcció. Pel que fa a la resta de centres educatius responsabilitat del Consorci, també tenen estructura modular un institut i tres instituts escola. El repte que es planteja ara és com es treballa per reduir i transformar l'aulari prefabricat en aules integrades en una edificació estable, segura, duradora i que ha d'oferir totes les prestacions que ha de reunir l'espai que educa i forma de manera integral als ciutadans i ciutadanes del futur.

L'altra tipologia de queixa a la qual es vol referenciar, són les grans dificultats que tenen les famílies que no han pogut escolaritzar el seu fill o filla a l'escola pública del barri i han hagut d'acceptar l'assignació del Consorci d'un centre, allunyat del seu domicili, que no havien triat. En l'informe de l'any passat, ja es feia referència a un cas d'aquestes característiques.

Les queixes d'aquest any són similars: situacions familiars condicionades pels inconvenients de mantenir escolaritzat als fills o filles en un centre allunyat de casa i poc coincident amb el seu model educatiu. Una de les famílies havia hagut de matricular la seva filla a una escola d'un altre barri. Aquesta primavera, dos cursos després, va pre matricular-la a l'escola propera a casa. Quan va finalitzar el període d'assignació de centres, la seva filla va quedar en llista d'espera, tot i saber que el grup classe que li correspondria hi havia una plaça vacant, que l'escola no l'havia comunicat al Consorci. L'altra família havia aconseguit plaça per a la filla petita a l'escola del barri. La gran, que feia tres cursos que assistia a l'escola concertada que els havia assignat el Consorci

i ubicada en un altre districte, havia tornat a quedar en llista d'espera per tercer any consecutiu. A aquesta família li era materialment impossible acompanyar cada dia a cada filla, a la mateixa hora, a dues escoles a 30 minuts de distància amb transport públic.

La primera família va acabar presentant al Consorci correus electrònics que evidenciaven l'existència de la plaça vacant, reservada per la direcció de l'escola per a un ex alumne. En el segon cas, la mare, després de presentar tres instàncies exposant el greu problema familiar que se li generava i no rebre cap resposta coherent amb el que plantejava, es va personar a les dependències del Consorci i va aconseguir parlar amb la responsable de matriculació. En ambdós casos, les nenes van ser acceptades a les escoles sol·licitades poques hores després i però un o dos dies abans de començar el curs. Així van finalitzar gairebé quatre mesos d'incertesa i patiments i de les dues famílies.

La proximitat de l'escola a l'habitatge familiar és un factor clau. En la integració al territori i, per tant en la cohesió social, el paper de l'escola esdevé fonamental així com també que l'infant pugui anar a un centre raonablement proper al seu domicili, per reforçar la xarxa social i perquè l'escola tingui un espai definit a l'entramat del barri. D'altra banda, l'Ajuntament de Barcelona té una trajectòria significativa pel que fa a la promoció de la conciliació de la vida social i familiar. Aquesta conciliació és especialment complexa per a les famílies en el període d'escolarització dels infants, més en el context de crisi econòmica en el qual ens trobem immersos. La conciliació familiar durant l'etapa d'educació infantil depèn, en bona part, de la proximitat entre l'habitatge familiar i l'escola, motiu pel qual cal evitar que es produeixin situacions en les quals s'assignin places escolars a infants que no visquin a les àrees d'influència de les escoles. Quan aquest extrem sigui inevitable, per pal·liar aquest greuge, les famílies afectades que els cursos següents sol·licitin plaça a l'escola a la qual no hagin pogut escolaritzar el seu fill o filla haurien de tenir una certa prioritat. Aquesta Sindicatura és conscient que correspon al Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya dictar els criteris de prioritització per a la matriculació escolar, però es considera que un ajuntament com el de Barcelona té capacitat de proposar, per mediació de la seva representació al Consorci d'Educació, la revisió d'aquests criteris. Si la relació dels criteris de prioritització no és inalterable, tal i com s'ha demostrat des que van establir-se, aquest ens considera raonable incloure l'antiguitat en la petició d'una escola com un criteri puntuable. El plantejament actual d'assignació de places penalitza les famílies que no van poder accedir al centre demanat en primera opció i van haver d'escolaritzar el seu fill o filla en algun dels centres sol·licitats en opcions successives: si el curs següent tornen a demanar plaça a l'escola desitjada sempre els passaran al davant els infants que s'escolaritzen de bell nou a la zona d'influència de l'escola. S'entén que l'Administració té la responsabilitat de complir amb l'article 27 de la Constitució espanyola, que afirma que tothom té dret a l'educació i que l'ensenyament bàsic és obligatori i gratuït, però no és menys responsable del compliment de l'article 47 de la Llei 12/2009 d'educació, el qual considera com a criteri de prioritització en l'accés als centres escolars, entre d'altres, la proximitat del domicili habitual o del lloc de treball dels pares.

En ambdues decisions, es va recomanar al comissionat d'Educació i Universitats que, com a representant municipal al Consorci d'Educació de Barcelona, recomanés que s'estudiés la possibilitat que les famílies que no hagin pogut escolaritzar en primera opció al seu fill o filla a l'escola desitjada, els cursos següents se'ls hi permeti accedir-hi si hi ha places vacants. També es va recomanar al Consorci d'Educació de Barcelona, per mediació del comissionat, que prengui en consideració les reclamacions que rep de

famílies a les quals no s'ha concedit un canvi d'escola i se li recorda l'obligació que té, com a Administració pública, de respondre a totes les peticions que la ciutadania li adreça.

El Consorci d'Educació de Barcelona és l'ens de l'Administració que disposa de tota la informació relacionada amb els processos de matriculació, funcionament de les escoles, intervenció dels serveis d'inspecció,...de tots els centres escolars de primària, secundària i batxillerat de la ciutat de Barcelona. La participació de l'Ajuntament de Barcelona en aquest òrgan és del 40%. El reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona estableix que en el cas d'aquests tipus d'organisme, la participació dels quals és menor del 50%, el representant de l'Ajuntament de Barcelona en l'organització recavarà dels seus òrgans de govern la col·laboració que els hi sigui interessada per la Síndica. En l'actualitat aquesta responsabilitat recau en el comissionat d'Educació i Universitats. El reglament fa avinent que serà l'alcaldessa qui canalitzarà les peticions de la Síndica de Greuges de Barcelona i donarà les instruccions adients a l'organització municipal per tal que es subministrin les dades, els expedients i altres documents necessaris que permetin dur a terme adequadament les actuacions investigadores.

De les queixes que s'han rebut enguany de l'àmbit d'educació, la majoria tenien el Consorci d'Educació com a organisme referent, motiu pel qual s'ha instat al comissionat d'Educació que li requerís la informació necessària per poder resoldre cada reclamació amb el coneixement suficient de cada una de les parts implicades. En la major part dels expedients oberts, s'ha rebut una informació escassa i incompleta que ha requerit la sol·licitud d'ampliació del informe. La segona resposta, sovint ha estat una reiteració de la primera o bé l'annex de documents que ja havia facilitat qui promovia la queixa, però que en cap cas ha resolt la totalitat de les qüestions requerides. Mai s'ha rebut un informe emès pel propi Consorci d'Educació que respongués a la Síndica de Greuges de Barcelona, com succeeix amb la resta d'ens de tipologia similar; el comissionat signa els documents on s'inclou la minsa informació facilitada. Aquesta dinàmica de funcionament suposa que és el comissionat d'Educació i Universitats qui dóna resposta a les peticions d'informació de la Síndica de Greuges de Barcelona i, per tant, el responsable directe de la falta de cooperació per resoldre les queixes que la ciutadania presenta respecte a l'exercici de les competències del Consorci d'Educació.

La manca de col·laboració de qualsevol òrgan municipal, participat majoritàriament o no per l'Ajuntament, suposa un doble greuge en la ciutadania que ha recorregut a la Sindicatura: un primer greuge viscut directament que ha originat el seu malestar vers l'Administració i un segon greuge quan la Sindicatura no ha rebut la resposta adequada i completa reclamada a l'ens corresponent. Malauradament la manca de col·laboració que la Síndica percep en tots els casos estudiats referits a l'àmbit escolar no és quelcom nou aquest any del qual informem, reiteradament en els informes dels darrers anys s'hi constata la mateixa situació: l'Ajuntament de Barcelona, per mediació del seu representat en aquest òrgan, no aconsegueix el que per reglament té establert. Preocupa que aquesta situació pugui tenir conseqüències més enllà de les que estan afectant a la Sindicatura. Es desconeix quines mesures s'han implementat des que es ve donant a conèixer aquesta anomalia en el compliment del reglament, però es constata que no han donat el resultat desitjat.

L'altra qüestió que ha requerit la intervenció de la Síndica de Greuges ha estat la implementació del nou sistema de tarifació social que l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona, ens responsable de la gestió de l'escoles bressol municipals (EBM), va implantar a partir d'aquest curs 2017-2018. En primer lloc va ser un ciutadà i

posteriorment un grup de pares i mares de diferents escoles bressols municipals els qui van demanar l'empara de la Sindicatura, posant en dubte que els criteris que s'havien utilitzat per establir les quotes mensuals que correspondria a cada família fossin justos i equitatius, denunciant que l'import màxim mensual que s'havia de pagar per a un fill fins al darrer curs era de 289,3 € i a partir d'aquest curs seria de 395 € (escolaritat i mitja pensió).

La queixa que formulava el ciutadà plantejava un seguit de supòsits que qüestionaven la bondat del nou model de tarifació social: famílies que podien beneficiar-se d'un menor import de la quota mensual si disposaven d'ingressos no declarats, no preveia si la família vivia de lloguer, estava pagant una hipoteca, vivia en un habitatge social o per contra l'allotjament no li suposava cap despesa perquè el tenia de propietat. També feia referència al fet que els ingressos econòmics de què disposava el nucli familiar en el moment de fer la petició d'EBM podia haver variat substancialment respecte dels declarats a Hisenda en el darrer exercici.

El nou model fonamenta la quota mensual a la declaració de renda de l'exercici de l'any anterior. El període transcorregut entre el moment en què es donaven unes circumstàncies econòmiques concretes, les que es reflecteixen en la declaració i el moment en què es formalitza la sol·licitud de plaça en una EBM és dilatat i poden produir-se canvis que afectin substancialment la situació econòmica de la família, de forma que l'import de la tarifa resultant no sigui proporcionada als ingressos actuals. Tal com evoluciona el mercat laboral, amb la proliferació de contractacions de curta durada i sense garanties de continuïtat, l'abaratiment dels acomiadaments, l'alt índex d'atur, etc., és més que probable que es donin casos de famílies que tinguin dificultats per pagar la quota assignada. De la mateixa manera que també podria donar-se la situació a la inversa: una economia familiar precària reflectida en la renda de l'any anterior suposaria una quota mensual proporcional però si han augmentat els ingressos des que va presentar-se la renda, l'import mensual destinat a l'escola bressol no seria coherent.

Des d'aquesta Sindicatura es valora positivament qualsevol iniciativa de l'Ajuntament de Barcelona que suposi tendir a la universalització dels serveis que ofereix a la ciutadania. En aquest sentit, el plantejament amb què se sustenta el nou criteri per a les quotes de les escoles bressol municipals que aquest setembre es van implantar, s'hauria d'interpretar com una mesura que beneficia la majoria de les famílies que hi escolaritzen els seus infants. Segons les xifres facilitades pel consistori, al 62,5 % de les famílies se'ls rebaixaria l'import de la quota mensual, el 10 % continuarien pagant el mateix i el 27,5 % pagaria més, en aquest darrer grup s'inclouen les famílies que fins ara disposaven de la gratuïtat total. S'havia calculat que el màxim que hagués de dedicar una família a l'escola bressol fos el 7,5 % dels ingressos.

Les autoritats municipals havien declarat la seva predisposició a ajustar el nou model però només després d'haver-se implantat i poder-se comprovar el seu funcionament; segurament per al proper curs 2018-2019. Per aquest motiu, es va recomanar a l'Àrea de Drets Socials que no esperés a revisar l'impacte de la implantació del nou model al finalitzar el present curs 2017-2018 sinó que estudiessin amb immediatesa les peticions de les famílies que demanessin que se'ls revisés la quota per haver perdut poder adquisitiu de manera considerable. També es va recomanar que es valorés utilitzar com a declaració de renda de referència la més propera a l'inici de curs. Posteriorment, la Comissió de Govern en la sessió ordinària de 14 de desembre de 2017 finals d'any, va acordar modificar la Regulació dels preus públics pels serveis d'educació per al curs

2017-2018 per a les escoles bressol municipals, afegint tres noves circumstàncies que donaven lloc a la revisió al llarg del curs escolar: 1. Naixement d'un infant en la família del nen o nena matriculat a una EBM que suposaria re calcular el tram tarifari que correspongui i la revisió de les mensualitats, si s'escau. 2. Canvi de la situació socioeconòmica de la família amb la presentació de la documentació acreditatòria corresponent i la revisió de les mensualitats, si s'escau. 3. Si s'ha renunciat a la tarifació social, possibilitat d'accedir-hi amb la presentació de la petició i les acreditacions corresponents.

La Sindicatura es felicita per la decisió de la comissió de Govern en el sentit de fer-se seves les recomanacions emanades d'aquest òrgan. Les noves queixes arribades d'un grup de pares i mares de moltes de les EBM requereix una nova revisió del model tarifari i tornar a reflexionar sobre els interrogants que s'han plantejat.

16.2. ESPORTS

Durant l'any 2017 s'han atès vàries queixes sobre la gestió d'instal·lacions i d'equipaments esportius municipals, presentades per associacions de veïns o bé clubs esportius usuaris d'aquests centres esportius però considerem més rellevant abordar les denúncies rebudes per abonats de centres esportius municipals que n'havien estat expulsats, segons els interessats, d'una forma totalment arbitrària i injusta. L'altra tema que es tractarà serà sobre els problemes d'accessibilitat que presenten encara ara els centres esportius municipals de Barcelona.

156

1) Marc normatiu

L'article 1 del Decret legislatiu 1/2000, pel qual s'aprova el Text únic de la Llei de l'esport, diu que aquest, atès que té l'origen i es desenvolupa en la mateixa societat, té una funció social, contribueix al desenvolupament complet i harmònic de l'esser humà i a fer possible la seva formació íntegra, i afavoreix la consecució d'una millor qualitat de vida i de més benestar social.

L'article 120 de la Carta Municipal de Barcelona estableix que l'Ajuntament ha de promoure i facilitar l'accés a l'esport i la seva pràctica individual i col·lectiva, com a factor fonamental del desenvolupament integral de la persona.

L'article XXI.3 de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat es refereix al fet que les autoritats municipals faciliten la participació activa en l'esport i fan possible que les instal·lacions necessàries per a la pràctica esportiva estiguin a la disposició de tots els ciutadans i ciutadanes.

De la Llei estatal 39/2015, de Procediment Administratiu Comú, de les Administracions Públiques s'ha fet referència l'article 47 on es parla dels actes de les administracions públiques que són nuls de ple dret, concretament ens interessa destacar els actes que lesionin els drets i llibertats susceptibles d'emparament constitucional i aquells dictats prescindint totalment i absolutament del procediment legalment establert. L'article 53 fa esment als drets de l'interessat en el procediment administratiu, concretament als de naturalesa sancionadora el presumpte responsable té dret a ser notificat dels fets que se l'imputen, de les infraccions que aquests fets puguin constituir i de les sancions que en

el seu cas se li podrien imposar, així com a conèixer la identitat de l'instructor, de l'autoritat competent per imposar la sanció i de la norma que li atribueix aquesta competència. L'article 55 parla de la informació i actuacions prèvies i explica que en el cas de procediments de caràcter sancionador les actuacions prèvies s'orientaran a determinar amb la major precisió possible, els fets susceptibles de motivar la incoació del procediment i les durà a terme pels òrgans que tinguin atribuïdes les funcions o bé per l'òrgan administratiu que determini l'òrgan competent per a la iniciació o resolució del procediment.

En la queixa relacionada amb la manca d'accessibilitat dels centres esportius de Barcelona s'ha tingut en compte la Llei 20/1991 de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques i la Llei 51/2003 d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.

De la Llei 13/2014 d'accessibilitat es destaquen diferents articles, entre ells l'article 24 que defineix com a serveis d'ús públic aquells que, independentment de llur titularitat, es posen a disposició del públic i poden ser contractats o gaudits d'una manera individual o col·lectiva. L'article 26 diu que els proveïdors de serveis d'ús públic que, per les característiques de l'activitat, han de disposar d'una proporció de places, unitats o elements accessibles, han de preveure els mecanismes de gestió adequats per garantir que aquestes places, aquestes unitats o aquests elements restin disponibles per a les persones a qui van adreçats. L'article 38 assenyala que correspon al titular de l'activitat mantenir en un estat correcte els elements que fan possible complir les condicions d'accessibilitat als espais d'ús públic o comunitari establerts per aquesta llei i per la corresponent normativa de desplegament. I diu que també que les administracions públiques, en exercici de llurs facultats de gestió d'activitats i usos i d'atorgaments, renovació o revocació de llicències, han d'establir els mecanismes pertinents d'inspecció, control, denúncia i sanció. L'article 61 estableix que la verificació del compliment de les condicions d'accessibilitat l'ha de dur a terme l'òrgan o la unitat competent per resoldre els procediments administratius de concessió de visats, autoritzacions de llicències, o les entitats que en tenen atribuïda la gestió.

157

El Reial decret 505/2007 pel qual s'aproven les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació de les persones amb discapacitat per accedir i utilitzar els espais públics urbanitzats i les edificacions.

Ordre VIV/561/2010, d'1 de febrer, per la qual es desenvolupa el document tècnic de condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per accedir i utilitzar espais públics urbanitzats.

Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques i d'aprovació del Codi d'accessibilitat.

2) Queixes i greuges

Al llarg de l'any motiu d'aquest informe, la Sindicatura de Greuges de Barcelona ha rebut denúncies d'abonats de centres esportius municipals que se'ls havia suspès la condició d'abonat per uns fets que consideraven injustos i sota un procediment arbitrari i al marge del reglament. Els motius de les expulsions es van basar en la reiteració de conductes irrespectuoses amb altres abonats i amb personal de l'equipament, actituds que segons el reglament dels centres esportius eren considerades com a incompliments

molt greus i els va suposar la suspensió temporal com a abonats per un període superior a un any.

L'Institut Barcelona Esports és l'organisme autònom creat per l'Ajuntament de Barcelona amb l'objectiu de gestionar l'esport que es duu a terme a la ciutat, tenint en compte el seu paper protagonista en el seu desenvolupament i projecció de la ciutat i en la cohesió social als barris. De les funcions que té assignades en el seus estatuts, es destaca:

- Potenciar l'accés a una oferta esportiva equilibrada a tots els col·lectius ciutadans, amb les especificitats que cadascun requereixi.
- Dotar la ciutat d'equipaments esportius públics, i col·laborar amb altres institucions públiques i privades per consolidar una xarxa d'instal·lacions de qualitat.
- Gestionar les instal·lacions esportives municipals mitjançant els diversos tipus de gestió establerts en la normativa vigent.

El model de gestió al que ha optat Barcelona és basa en la gestió directa i la mobilització d'inversió privada vinculada a concessions a llarg termini, que han complementat la inversió municipal i han permès un equilibri entre la pràctica esportiva col·lectiva, l'atenció especial a determinats grups de població i la comercialització individual de l'esport.

En el seu moment, l'Ajuntament de Barcelona va diferenciar tres tipus d'equipaments i que a hores d'ara encara manté: Instal·lacions Esportives Municipals que ofereixen espais per a usos col·lectius com camps de futbol, pavellons o pistes poliesportives, i són els districtes on estan ubicats qui els hi correspon el seu seguiment i la seva gestió, Instal·lacions Esportives Municipals Singulares generalment úniques a la ciutat i que responen a necessitats federatives, l'Institut Barcelona Esports n'exerceix el seguiment i la gestió, al igual que els Centres Esportius Municipals que ofereixen serveis individualitzats amb abonaments mensuals i són administrats per entitats mitjançant una concessió temporal.

En la mesura de govern "Programa d'ampliació i millora de la xarxa d'Equipaments Esportius Municipals", aprovada pel Consell Plenari el mes de febrer de 2008, s'hi troba la definició, funcions i qui forma part del que s'anomenen òrgans de seguiment i participació dels centres esportius municipals. Concretament la Comissió Tècnica de Gestió, la defineix juntament amb altres atribucions, com un espai de seguiment i control del funcionament de l'equipament. Els membres que la constitueixen són: qui dirigeix la Direcció d'Instal·lacions de l'Institut Barcelona Esports, una persona que representi el Districte on està ubicat el centre esportiu, una persona que representi la concessió (amb rang de direcció), un representat del personal tècnic de la Direcció d'Instal·lacions de l'Institut Barcelona Esports i altres representants del personal tècnic de l'Institut Barcelona Esports en funció dels temes a tractar. Entre d'altres funcions aquesta comissió té assignat el control i seguiment de les normes de funcionament; el calendari de reunions està estipulat en dues trobades a l'any (finals del primer i tercer trimestre de l'any) i poden convocar-se trobades extraordinàries a petició del Consell d'Equipament o de la Direcció del Institut Barcelona Esports.

És indiscutible la defensa al dret a la dignitat de les persones que propugna la Constitució espanyola. En els casos que es tracten, la possible vulneració d'aquest dret patida per aquelles persones que han pogut ser tractades de forma inadequada pels

promotors de les queixes podrien ser susceptibles d'anàlisi, però no correspon a la Sindicatura valorar si els motius argumentats eren una infracció molt greu i susceptible d'una sanció disciplinària, sinó que es va analitzar si l'Administració municipal havia actuat seguint els procediments que tenia establerts per a aquestes situacions.

Els Centres Esportius Municipals disposen d'un document anomenat *Normes de funcionament* que s'entén com el règim normatiu que regula el funcionament, els drets i deures dels treballadors i dels usuaris i abonats. Un dels seu apartats tracta de l'*Incompliment de la normativa i sancions*. D'aquest apartat es vol destacar dos articles:

- 6.4 *Mesures a aplicar per l'incompliment de les condicions d'ús, competència en l'aplicació i prescripció.*

La mesura a aplicar a incompliments molt greus és la suspensió de la condició d'usuari per un període d'un any fins a cinc anys. L'article segueix explicant quina autoritat pot expulsar de les instal·lacions en el cas d'incompliments lleus i qui podrà suspendre el dret d'entrada a les instal·lacions a la persona que hagi comès un incompliment greu, però en cap cas s'indica qui pot suspendre la condició d'usuari a qui ha infringit un incompliment molt greu. Per la tramitació que s'ha donat als expedients motiu d'aquesta demanda, s'acosten a la descripció que trobem sobre el tractament de les faltes considerades greus. Ha estat algú del centre esportiu qui ha enviat les notificacions als ciutadans però no s'ha fet de forma correcta perquè no consta cap informe previ dels treballadors i de qui coordini l'àrea afectada, ni s'ha informat el ciutadà de la possibilitat que contra la resolució podia interposar un recurs ordinari davant del gerent o de la Junta Directiva del club. Entenem, perquè el document no ho concreta, que la tramitació d'un incompliment molt greu, per les conseqüències que comporta a la persona acusada, ha de gestionar-se des d'un òrgan col·legiat. En aquest cas cal fixar-se en l'article següent:

- 6.6 *Garanties i terminis.*

S'hi estableix que no podran imposar-se sancions sense la instrucció prèvia d'un expedient, i que és la Comissió Tècnica de Gestió de l'equipament l'òrgan competent per iniciar l'expedient d'ofici o a instància de qualsevol part, la que escoltarà i redactarà un informe en el qual es detallarà el supòsit del fet i la resolució de l'expedient en un termini màxim de 10 dies. Aquest òrgan iniciarà les actuacions que consideri pertinents per elaborar el plec de càrrecs i amb l'audiència de la persona encausada, que podrà presentar les al·legacions, justificacions i proves que estimi pertinents. La resolució de l'expedient haurà de produir-se en el termini màxim d'un mes des de la data del seu inici. Posteriorment serà ratificat per la Comissió de Seguiment/Equipament.

En les queixes rebudes, s'ha constatat greus irregularitats en els procediments d'expulsió. Segons la normativa anterior i la documentació que en el seu moment van lliurar els propis interessats i l'Institut Barcelona Esports sorprèn, en primer lloc, que les comunicacions adreçades als abonats estan emeses amb el nom de l'empresa concessionària i no hi consta el nom formal del centre esportiu municipal, obviant-se la titularitat municipal. En cap hi consta que la Comissió Tècnica de Gestió corresponent hagués instruït un expedient, que hagués escoltat els ciutadans acusats i que hagués redactat un informe. Tampoc es va tenir constància que cap de les comissions hagués elaborat el plec de càrrecs, amb l'audiència prèvia dels inculpats i l'opció d'aquests de presentar al·legacions, justificacions i proves que estimés pertinents. Finalment, en la

notificació de les sancions als interessats, no a tots se'l informa que contra aquesta resolució podien interposar recurs d'alçada o recurs potestatiu de reposició.

Tal com es van gestionar aquests expedients i segons la Llei 39/2015, es podia afirmar que es tractaven d'actes administratius nuls de ple dret perquè s'havia prescindit del procediment legalment establert i s'havia generat una situació de desprotecció que en res s'assemblava a un procés administratiu transparent. Amb aquestes actuacions, es posava en evidència el bon fer dels Centres Esportius Municipals que depenen de l'Institut Barcelona Esports. Alhora posava en qüestió també el paper que tenen assignades les Comissions Tècniques de Gestió ja que és aquest organisme qui té la competència d'instruir els expedients, com indica la normativa dels centres.

En un dels casos, la figura del gerent del Centre Esportiu Municipal es va investir de l'autoritat de la comissió i de forma totalment antireglamentària va expulsar a l'abonat, no ho va comunicar a aquest òrgan ni immediatament ni en cap de les dues reunions anuals de seguiment establertes i va amagar els recursos d'alçada presentats per l'afectat dirigits a aquesta comissió.

La reiteració d'aquests fets dona a entendre que des de l'Institut Barcelona Esports s'haurà d'incidir amb més contundència per eradicar comportaments arbitraris dels gestors dels centres perquè perjudiquen el bon nom de l'Ajuntament de Barcelona, que en darrera instància és el responsable subsidiari de les instal·lacions, i, més encara, els abonats que han estat objecte d'expulsions totalment irregulars.

Davant d'aquestes situacions provinent de diferents centres esportius municipals, la Síndica va recomanar a l'Institut Barcelona Esports que elaborés un protocol per a la tramitació d'expedients per incompliments de normativa d'usuaris i abonats dels centres esportius municipals, el qual s'hauria d'ajustar a les previsions del dret administratiu, especialment al sancionador, i hauria de ser coherent amb la normativa de funcionament de cada centre. Aquest protocol hauria d'incloure un model unificat de document de comunicació a les persones infractores, en el qual consti l'Ajuntament de Barcelona, el nom del centre esportiu municipal, el de l'empresa gestora i el nom de la persona que signa el document. A més, la Síndica també va recomanar a l'Institut Barcelona Esports que s'assegurés que els seus professionals que participaven en les comissions tècniques de gestió dels centres esportius municipals fessin complir correctament la normativa en aquestes instal·lacions i, sobretot, que vetllin per a que es preservi els drets de les persones usuàries. Finalment, proposava que en el plec de condicions que regula el contracte amb les empreses gestores, es contemplés un règim de sancions per les irregularitats o incompliments de les empreses o entitats gestores. En ambdós casos, l'Institut Barcelona Esports ha informat que anul·lava els procediments d'expulsió i els tornava a instruir seguint la tramitació prevista per la normativa i la llei. També ha acceptat la recomanació d'estudiar l'elaboració d'un protocol únic d'actuació i un model unificat de comunicacions amb les persones usuàries i abonades.

L'altra queixa d'interès en aquest apartat d'esports és la que va presentar un ciutadà sobre, segons el seu parer, la poca voluntat de l'Ajuntament, i concretament de l'Institut Barcelona Esports, per equiparar els drets de les persones amb dificultats de mobilitat amb la resta de la ciutadania a l'hora d'accedir als centres esportius municipals i poder fer un ús complet de les prestacions que ofereixen aquests equipaments. Una reivindicació associada a aquesta es referia al greuge que pateix aquest col·lectiu amb el preu de les quotes d'abonament: no poden utilitzar tots els serveis però han de pagar la totalitat de l'import.

L'any 2012 l'Institut Barcelona Esports i l'Ajuntament de Barcelona van editar una guia d'accessibilitat de material i ajudes tècniques per a centres esportius. Aquesta guia tenia com a objectiu bàsic oferir la informació i les pautes necessàries perquè les persones amb discapacitat de qualsevol tipus poguessin desenvolupar la seva activitat física de manera còmoda, segura i autònoma com fan la resta d'usuaris, i oferir pautes tant sobre el disseny del material i les ajudes com sobre la seva ubicació.

El programa Barcelona Esport Inclusiu posa a l'abast de la ciutadania un registre sobre l'accessibilitat dels centres esportius municipals dels deu districtes de la ciutat. Informa de les places d'aparcament reservades i fa referència a l'accessibilitat de diferents espais: l'accés a l'edifici principal, vestuaris adaptats i material disponible, accés a la piscina i a les zones d'aigua i sala de *fitness* amb material adaptat. Dels 42 centres esportius municipals existents, 18 són els que estan considerats com accessibles i els 24 restants tenen algun dels aspectes indicats que no reuneix les característiques per ser considerat inclusiu. Parlem, per exemple de:

- 7 instal·lacions amb algunes o totes les sales d'activitats dirigides inaccessible
- 4 instal·lacions amb l'accés restringit a alguns dels vestidors
- 6 instal·lacions que no tenen adaptat l'ús d'hidromassatge, *spa* o sauna
- 2 instal·lacions que no disposen de rampa per accedir a l'entrada principal

La Sindicatura de Greuges considera imprescindible que l'Ajuntament assoleixi l'objectiu de generalitzar l'ús dels espais esportius en tots els districtes i per a tots els col·lectius, per aconseguir que la pràctica esportiva es pugui fer sense límits i sense barreres, promovent l'esport inclusiu tal i com es compromet en el programa Barcelona Esport Inclusiu. La inversió econòmica que està suposant tant per a l'Ajuntament com per als gestors d'aquests centres per adequar les instal·lacions a la pràctica esportiva a les persones que presenten alguna discapacitat deu ser important però insuficient, el 57,1 % de tots els centres esportius municipals encara presenten barreres arquitectòniques en algun o alguns dels seus serveis. Aquesta realitat requereix que l'Administració local persisteixi en la seva política de fer totalment inclusius aquests centres així complir amb l'articulat de la Llei 13/2014 de l'accessibilitat. En aquest sentit, l'Institut Barcelona Esports ha comunicat que durant el segon trimestre de l'any 2018 rebran el resultat d'un estudi elaborat per l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat sobre les instal·lacions esportives no accessibles, a partir del qual podran valorar el cost de les adequacions i els terminis d'execució.

Quant a la queixa de no disposar de preus específics com a col·lectiu, l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat ha informat que estan actualitzant l'estudi que van elaborar l'any 2006 anomenat "El greuge econòmic comparatiu de les persones amb discapacitat a la ciutat de Barcelona". Amb aquesta iniciativa esperen disposar de criteris per a la implementació de descomptes/tarifació social per a diferents serveis públics municipals, entre els que inclouran els Centres Esportius Municipals. Per fer propostes concretes en aquest àmbit, tenen previst analitzar els aspectes concurrents amb l'Institut Barcelona Esports. Per dur a terme l'actualització, l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat signava a finals de l'any 2017 un conveni amb la Universitat Pompeu Fabra pel que fa a les tasques investigadores i amb el Comitè Català de Representants de Persones amb Discapacitat (COCARMI) en concepte d'entitat assessora.

16.3. CULTURA

Les queixes que volen destacar-se en l'àmbit de la cultura s'han resolt enguany, malgrat que fossin presentades el tercer quadrimestre de l'any anterior. En primer lloc es farà referència a les rebudes pel desacord amb l'exposició pública de l'estàtua eqüestre del general Franco a l'exterior del Born Centre de Cultura i Memòria (CCM), en el marc de l'exposició "Franco, Victòria, República. Impunitat i espai urbà" i la petició a l'Ajuntament que no l'exhibís. L'altra queixa es refereix a l'exclusió del programa oficial de la Festa Major de la ciutat, per segon any consecutiu, de la missa en honor a la patrona, la Mare de Déu de la Mercè.

1) Marc normatiu

L'article 22 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya assenyala que totes les persones tenen el deure de respectar i preservar el patrimoni cultural. L'article 42 diu que els poders públics han de vetllar per la convivència social, cultural i religiosa entre totes les persones a Catalunya i pel respecte a la diversitat de creences i conviccions ètiques i filosòfiques de les persones.

L'article 20 de la Constitució espanyola reconeix i protegeix, entre d'altres, el dret a la llibertat d'expressió, a expressar i difondre lliurement els pensaments, les idees i opinions. Aquest article també protegeix el dret a la producció i creació artística, intel·lectual, científica i tècnica. L'article 46 estableix que els poders públics garanteixen la conservació i l'enriquiment del patrimoni històric, cultural i artístic dels seus pobles i dels béns que l'integren, i el promouen.

L'article 3 de la Llei 2/1993, de 5 de març, de foment i protecció de la cultura popular i tradicional i de l'associacionisme cultural, diu que les administracions públiques de Catalunya han de fomentar la cultura popular i tradicional catalana en el seu àmbit territorial. A aquest efecte, entre d'altres compromisos han de fomentar i conservar les manifestacions de cultura tradicional i vetllar pel manteniment de les festes i de les celebracions tradicionals.

L'article 114 de la Carta Municipal de Barcelona considera àrees d'actuació en matèria de cultura, entre d'altres, la conservació i custòdia dels béns integrats del patrimoni històric, artístic, científic, tecnològic i natural del terme municipal de Barcelona i l'adopció de les mesures oportunes per evitar el deteriorament, la pèrdua o la destrucció dels béns culturals.

De l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona (actualment en revisió però encara vigent) es vol destacar l'article 3 on s'indica que l'àmbit d'aplicació és tot el terme municipal de Barcelona, a tots els espais públics de la ciutat i, entre d'altres, edificis públics i d'altres destinats a l'ús públic, construccions, instal·lacions, mobiliari urbà i la resta de béns i elements de domini públic. També convé recordar l'article 7 on es diu que l'Ajuntament durà a terme les polítiques de foment de la convivència i el civisme que siguin necessàries a fi d'aconseguir que les conductes i actituds de les persones que són a la ciutat s'adeqüin als estàndards mínims de convivència amb l'objectiu de garantir el civisme i de millorar en conseqüència la qualitat de vida a l'espai públic. L'article 14 fa referència a que els organitzadors d'actes públics, en atenció als principis de col·laboració, coresponsabilitat

i confiança amb l'autoritat municipal, hauran de vetllar perquè els espais públics utilitzats no s'embrutin i no es deteriorin els seus elements urbans. Així mateix, l'Ajuntament no autoritzarà la celebració d'esdeveniments culturals, entre d'altres, en els espais públics on es pretenguin realitzar quan puguin posar en perill la seguretat, la convivència o el civisme. En aquests supòsits, sempre que sigui possible, l'Ajuntament proposarà espais alternatius. L'article 20 exposa que és totalment prohibit tota mena de grafit, pintada, taca, gargot, escrit, inscripció o grafisme, amb qualsevol matèria sobre qualsevol element de l'espai públic. Els organitzadors de qualsevol acte públic d naturalesa cultural, entre d'altres, vetllaran perquè no es produeixin conductes de degradació visual de l'espai utilitzat. En cas de produir-se hauran d'informar immediatament als agents de l'autoritat.

A la Carta de Ciutadania - Carta de drets i deures de Barcelona, signada per l'Ajuntament de la ciutat el mes de desembre de 2010, destaquen l'article 1 que descriu Barcelona com una ciutat de convivència que es fonamenta en la responsabilitat, la pluralitat, la diversitat, la tolerància i el respecte als drets humans i la promoció de les condicions per a la lliure i plena realització de la persona; l'article 12 recorda que l'Ajuntament promourà accions cíviques que constitueixin un exemple de convivència i perseguirà les actuacions de qui destorbi indegudament la vida quotidiana i l'article 27 indica que l'Ajuntament promourà activitats culturals i tindrà cura de la defensa i millora del patrimoni de la ciutat.

2) Queixes i greuges

En primer lloc abordarem les queixes rebudes pel desacord amb l'exposició pública de l'estàtua equestre del general Franco a l'exterior del Born Centre de Cultura i Memòria (CCM), en el marc de l'exposició "Franco, Victòria, República. Impunitat i espai urbà" i la petició a l'Ajuntament que no l'esposés. Una de les promotores d'aquesta queixa adjuntava el llistat de 9.450 persones que havien donat suport a la seva iniciativa des d'una plataforma virtual.

Amb el pas dels dies, el ressò mediàtic que va generar la informació sobre el contingut de l'exposició i sobretot la intenció de l'Ajuntament de mantenir l'exhibició de la figura qüestionada va suposar que, excepcionalment, la Sindicatura interpel·lés l'Administració local abans de produir-se el suposat greuge.

Des de la Sindicatura no es va voler valorar quelcom tan intangible com els sentiments de les persones agreujades, sobretot perquè es van donar manifestacions de grups de víctimes represaliades pel franquisme que no ho van viure igual. Unes ho van qüestionar i altres, com primer l'associació Catalana d'Ex presos Polítics del Franquisme i després l'Amical de Mauthausen, defensaren l'exposició. Tampoc es va qüestionar la llibertat de creació artística. Sempre hi ha una certa tensió entre la creació artística i la polèmica que pot generar-se entre els poders fàctics i públics. La Sindicatura va intentar analitzar de forma objectiva els fets que van ocórrer i mesurar l'adequació de l'actuació de l'Administració local amb les responsabilitats que té assignades.

Al revisar l'hemeroteca, es va constatar que, malgrat que l'exposició no estava prevista que s'inaugurés fins el mes octubre de 2016, dos mesos abans alguns diaris van començar a fer-se ressò del seu contingut però, sobretot, de l'exposició a l'aire lliure de les dues estàtues franquistes esmentades, provinents d'uns magatzems municipals. Alguns mitjans van anar més enllà i van recordar que l'estàtua equestre de Franco, que

s'havia exhibit fins l'any 2008 al Castell de Montjuïc, l'any 2013 es va saber que algú l'havia malmès i el cap de la figura havia desaparegut.

La resposta que va oferir l'Ajuntament a la qüestió plantejada per aquesta Sindicatura sobre la motivació i justificació d'exhibir l'estàtua eqüestre de Franco malmesa i de fer-ho a l'espai públic, es basava en la idea original del comissari de l'exposició de "copsar la perplexitat que cadascuna de les escultures (la Victòria i l'escultura eqüestre de Franco) mostra per la presència de l'altra, com si es preguntessin l'una a l'altra què feien allà, què generaven en la ciutadania, com les acollien i quina era l'acceptació i l'impacte que provocaven". Segons el comissari, "finalment havien de generar la curiositat del visitant per saber què passava, per cercar claus explicatives". D'aquest plantejament se'n desprenia la coherència d'exposar les escultures/obres, perquè la seva presència encuriosia els visitants de l'exposició i els impel·lia a cercar explicacions.

L'exposició de la qual formaven part aquestes escultures s'estructurava en dues parts: la primera, exterior, de la qual ja hem fet esment, i la segona a l'interior del Born, a la sala Casanovas, on un seguit de panells mostraven la trajectòria dels autors, Viladomat i Marés, el recorregut urbà de La Victòria i La República i per finalitzar, l'impacte de l'estàtua eqüestre al Castell de Montjuïc.

La polèmica que va generar-se per la previsió d'exposar a l'espai públic les escultures, especialment l'eqüestre, s'incrementava en alguns ciutadans i ciutadanes quan es referien al lloc on el consistori havia decidit ubicar-les. Davant d'una acció del govern municipal que creava tant debat i tants plantejament contraposats, hom es preguntava si l'objectiu perseguit justificava els mitjans emprats, atenent l'article 1 de la Carta de Ciutadania, on es diu que Barcelona és una ciutat de convivència que es fonamenta en la responsabilitat, la pluralitat, la diversitat, la tolerància i el respecte als drets humans i la promoció de les condicions per a la lliure i plena realització de la persona.

164

Recordant que l'objectiu que justificava la presència de les dues escultures a la via pública era el diàleg mut entre ambdues obres sobre com les acollia la ciutadania, quina acceptació i quin impacte generaven. Però qui volia veure l'exposició en la seva globalitat havia d'entrar al recinte del Born per accedir a la sala Casanovas. I l'espai que rep a qui ingressa en aquest recinte és prou ampli i diàfan com per haver-se considerat un espai alternatiu. Mantenir les escultures a l'exterior va suposar que no només s'interpel·lés els qui visitaven la mostra, sinó que també es fes a qualsevol persona que circulava lliurement per l'espai públic, i no totes volien visitar l'exposició.

Es desconeix si l'Ajuntament considerava que la protecció de la instal·lació exterior va ser suficient o hagués hagut d'emprar altres mitjans. Després de més de dos mesos de polèmica, durant els quals els mitjans de comunicació van poder copsar el parer de la població i fins hi tot en la Comissió de Drets Socials, Cultura i Esports del Consistori es va debatre la reconsideració de l'exhibició de les estàtues, els responsables de l'organització disposaven de suficients indicis com per valorar si les mesures previstes eren suficients. L'article 14 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona, podia haver ajudat a l'Administració local a prendre una decisió.

La imatge de l'escultura embrutada i amb objectes penjats va aparèixer en molts mitjans i va oferir una imatge de la ciutat poc desitjable per a qualsevol. L'actuació incívica i vandàlica d'una minoria de la ciutadania no es pot considerar representativa de la major part dels barcelonins i barcelonines. La permissivitat amb què es va actuar davant les accions que va patir l'escultura, des de llançament d'ous i pintura, col·locar-li objectes

fins a empènyer-la per fer-la caure a terra i trencar-se, contrasta amb el contingut de l'article 20 de l'Ordenança del civisme on s'esmenta la prohibició de pintar, guixar o embrutar qualsevol element de l'espai públic i l'obligació que tenen els organitzadors de qualsevol acte públic d'avisar als agents de l'autoritat si durant el desenvolupament d'aquest es produeixen conductes de degradació sobre elements de l'espai públic.

Les obres d'art que han format part del paisatge de la ciutat, independentment de l'època, de qui n'ostenta l'autoria o del significat que representen, són patrimoni de la ciutat i, tal com refereix l'article 114 de la Carta Municipal, són àrees d'actuació en matèria de cultura la conservació i custòdia dels béns del patrimoni històric de Barcelona i l'adopció de les mesures oportunes per evitar el deteriorament, la pèrdua o la destrucció dels béns culturals. Aquest article de la Carta Municipal no diferencia el moment històric al qual pertanyen els béns del patrimoni de la ciutat que cal preservar; per tant, quan sota criteris polítics o artístics es decideix retirar qualsevol placa, medalló, escultura... els diferents consistoris que governen la ciutat tenen l'obligació de conservar-ho amb garanties perquè forma part de la història i del patrimoni de Barcelona. Així doncs, l'escultura equestre de Franco, malgrat que pogués generar sentiments contradictoris en la ciutadania, no deixa de formar part del patrimoni cultural de la ciutat, i més sent obra d'un escultor reconegut com Josep Viladomat.

Per acabar, no es va voler passar per alt una de les frases incloses en el primer informe rebut:

...el ja conegut desenllaç final ve a simbolitzar, sens dubte, la resposta ciutadana a aquestes qüestions.

Des d'aquest organisme es va qüestionar que els actes vandàlics que van infligir-se a l'estàtua equestre fossin el resultat de l'objectiu d'exposar-la a l'espai públic. Semblava com si la interpel·lació entre les figures i les persones visitants, de la qual parlava el comissari, legitimés els fets. Durant tres dies, la figura va restar exposada i aquelles persones que van voler van poder acostar-s'hi i inferir-li desperfectes sense cap restricció.

La Sindicatura va voler posar de manifest el seu ferm respecte al dret a la producció i creació artística que està exclòs de tota possibilitat de censura prèvia per la Constitució espanyola. S'entén que les manifestacions culturals lliures de càrrega ideològica són molt difícils d'aconseguir, fins i tot poden arribar a ser impossibles d'assolir, però caldria mesurar millor les expressions artístiques promogudes per l'administració municipal per aconseguir els seus objectius lícits i positius. Amb tot, es va concloure que no s'havien vulnerat intencionadament drets fonamentals ni llibertats públiques.

L'altra queixa que també va resoldre's l'any 2017 provinent d'una reclamació de l'anterior, fou la que va presentar un ciutadà que mostrava el seu desacord amb que, per segon any consecutiu, en el programa oficial de les Festes de la Mercè hi figuraven un gran nombre d'activitats lligades a la cultura i les tradicions de la ciutat, algunes tan vinculades a la patrona com el seguici de la Mercè o de fort simbolisme cristià com la Moixiganga de Barcelona, però en canvi no hi constava la missa dedicada a la patrona.

El ciutadà considerava que era discriminatori que la màxima autoritat de la ciutat participés en les festes de l'any nou xinès o acompanyés als ciutadans de religió musulmana en les seves celebracions més assenyalades, manifestant el seu interès i respecte per altres tradicions però, en canvi, no considerés digne de figurar en el programa de festes l'acte més tradicional des de la perspectiva de la nostra cultura.

El 5 de febrer de 2010, el Plenari del Consell Municipal va aprovar el Protocol Festiu de la Ciutat de Barcelona, aprovat prèviament el 15 de desembre de 2009 pel Consell de la Cultura de Barcelona. En el seu preàmbul, indica que el seu objectiu és fixar en un document els actes del calendari festiu tradicional de Barcelona. Aquest protocol vetlla per la continuïtat i la coherència de les activitats festives, consolidades i acceptades com a pròpies per la ciutat i, en un marc de consens i diàleg, les preserva de les circumstàncies conjunturals en les seves formes i els seus continguts tradicionals. Així doncs, es pot dir que aquest Protocol és la guia de les festivitats i celebracions que es fan a la ciutat, consensuades pel Plenari del Consell Municipal i, a data d'avui, no consta que s'hi hagi fet cap esmena, tot i que el mateix document preveu aquesta possibilitat.

Les festivitats protocol·litzades són: les Festes de Santa Eulàlia, la Festivitat del Corpus Cristi, les Festes de La Mercè, Els Tres Tombs de Barcelona, el Carnaval a Barcelona, la Nit de Sant Joan i el cicle festiu nadalenc: Nadal a Barcelona.

L'apartat que fa referència a les Festes de la Mercè, defineix el Matí de Festa Major com la proposta festiva que té una trajectòria històrica més llarga de tots els actes que la conformen. Textualment s'hi refereix així: "L'acte sempre se celebra el dia 24 de setembre pel matí. Al voltant de la celebració de la missa concelebrada a la basílica de la Mercè i de la recepció de l'Ajuntament se succeeixen un seguit d'actes de forta càrrega simbòlica i de gran transcendència festiva. La singularitat festiva conforma el Matí de Festa Major de la següent manera: Matinades de Grallers, Galejades de Trabucaires, els Balls i la Passada de Gegants i de Nans, el Seguici d'Autoritats i els Balls de l'Àliga de la ciutat i dels Gegants de la ciutat". Es fa esment a la missa concelebrada com una de les activitats que se celebren durant el matí però no està considerada com una de les singularitats festives, com tampoc ho és la recepció a l'Ajuntament. La majoria dels actes comencen o acaben a la plaça de la Mercè, lloc on està ubicada la basílica de la patrona. Les Galejades de Trabucaires, amb la seva ofrena floral a la patrona, acaben a la plaça de Sant Jaume, que coincideix amb la tradició no escrita de la sortida de les autoritats municipals i de la Generalitat de Catalunya per anar plegats a la basílica, i el Seguici d'Autoritats comença després de la missa concelebrada.

Revisant els programes de festa major dels darrers anys, s'observa que de l'any 2007 al 2011, la programació oficial incloïa la missa concelebrada. De l'any 2011 al 2014 la missa concelebrada surt del programa com a activitat i és substituïda per l' "anada a ofici", acte de nova creació que dona nom al desplaçament de les autoritats des de la plaça Sant Jaume fins a la basílica de la Mercè per assistir a la missa i, en finalitzar la celebració, comença el Seguici d'Autoritats. Els dos darrers anys, el 2015 i el 2016, en el programa oficial no apareix ni la missa concelebrada, ni l'anada a ofici. En canvi, l'acte que sempre ha estat present després de la missa, canvia el seu nom i passa d'anomenar-se Seguici d'Autoritats a Seguici de la Mercè. Com es pot observar, des que el Protocol va ser aprovat l'any 2009, s'han inclòs activitats en el programa que no estaven considerades com a singularitat festiva: la missa, l'anada a ofici i la recentment incorporada Moixiganga.

La Comissió de Seguiment del Protocol Festiu de la Ciutat de Barcelona és l'òrgan col·legiat encarregat de vetllar pel compliment i desenvolupament del Protocol Festiu. A ella correspon, entre altres funcions, posar de manifest si es produeix un incompliment del Protocol o d'un dels actes i requerir-ne el seu compliment, fer les

crides oportunes a la celebració de les festes indicades en el Protocol, elaborar propostes de noves inclusions d'actes festius en el Protocol...

En la resposta que va oferir l'Institut de Cultura, es feia esment a la voluntat de l'actual Govern municipal de respectar les tradicions de la ciutat, mantenint el caràcter laic de l'Ajuntament. Per aquest motiu, considerant que la missa és una celebració catòlica de culte, l'acte havia de quedar circumscrit a l'àmbit de les creences individuals.

Certament la celebració de la missa és l'acte litúrgic més important de les religions cristianes i, si no està inclòs en el Protocol, és perquè no coincideix amb la definició que es fa de les activitats festives preservades. Incloure la missa concelebrada en el programa amb referència pròpia pot quedar al lliure arbitri de les directrius del govern municipal del moment, però, en el cas de no incorporar-la, aquesta absència no ha d'afectar la coherència relatora del Matí de Festa Major. Si les Galejades de Trabucaires comencen amb una ofrena floral a la plaça de la Mercè, seria més aclaridor indicar a qui es fa l'ofrena i, si el Seguici d'Autoritats s'inicia a la plaça de la Mercè a les 12 hores, no és gens excloent referenciar que es fa en finalitzar la celebració de la missa dedicada a la patrona de la ciutat.

Una altra qüestió a plantejar és el canvi de nom del seguici que va produir-se l'any passat. En l'apartat II del Protocol es regula la Comissió de Seguiment del Protocol Festiu de la Ciutat de Barcelona hi relaciona les funcions que li són encomanades, entre les quals destaquen alertar quan es produeixi un incompliment del Protocol i/o en la realització dels actes festius, i requerir-ne el seu compliment i, si escau, proposar al Ple del Consell de Cultura de Barcelona, la modificació del Protocol amb la inclusió de millores, canvis i noves incorporacions aprovades durant el seu mandat. No s'ha trobat cap referència ni constància de la modificació formal del nom del Seguici d'Autoritats.

L'Ajuntament també ha editat altres protocols festius per iniciativa d'alguns districtes de la ciutat. Concretament els protocols festius de la Vila de Gràcia i el de Ciutat Vella són dels més complets. En ambdós documents es troben algunes celebracions de marcat signe religiós però es vol destacar el Matí de Festa Major per poder comparar-lo amb el protocol de la ciutat. A la Vila de Gràcia, el Seguici del Matí de Festa Major finalitza a l'església de Santa Maria de Gràcia, on les autoritats, les figures i les colles són rebudes pel rector de la parròquia. Se celebra la missa, en la qual s'integren representacions folklòriques, s'hi fa l'ofrena floral i, en finalitzar la cerimònia, des del Pla de Salmeron es torna a formar el Seguici per dirigir-se a la plaça de la Vila. En el Protocol Festiu de Ciutat Vella, trobem, per exemple, la Festa Major de Sant Roc, declarada Festa Patrimonial d'Interès Nacional. Durant el Matí de Sant Roc, el Seguici de Sant Roc s'adreça a la basílica de Santa Maria del Pi per celebrar l'Ofici, la Veneració de la relíquia del sant i el Cant dels Goigs.

Des de la Sindicatura vam consultar alguns programes de festa major dels barris i districtes de la ciutat de l'any 2016 i molts d'ells, en la seva programació d'activitats, incloïen activitats relacionades amb la religió catòlica. Aquesta referència a les festes majors de barris de la ciutat, normalment organitzades per associacions de veïns o entitats de cultura popular, amb la col·laboració de l'Ajuntament o el districte corresponent, només es fa per tenir present que, en molts llocs de la ciutat, inclouen en el programa de la seva festa la celebració d'una missa, una ofrena floral o qualsevol altra manifestació perquè es consideren actes que formen part de la seva tradició.

En canvi, destacar els protocols festius de la Vila de Gràcia i de Ciutat Vella permet establir comparacions a un nivell similar perquè l'Ajuntament de Barcelona i els

respectius districtes són els responsables de la seva aprovació. No apareixen motivacions expresses de per què en les Festes de la Mercè, la missa no es va considerar com una activitat a incloure en el protocol i en canvi en les altres dues festes majors ocupa un lloc significatiu al matí de Festa Major.

La Sindicatura es congratula de l'existència del Protocol Festiu de la Ciutat de Barcelona i de la Comissió de Seguiment del Protocol, garant de la preservació de la rica cultura tradicional de la nostra ciutat. Fixant-nos en la queixa origen d'aquesta decisió, i sent rigorosos amb el Protocol, la missa no hauria d'haver estat inclosa en el programa des de la seva aprovació l'any 2009. Però els dos governs anteriors a l'actual l'havien mantingut d'una forma més o menys directament esmentada, fent ús de la flexibilitat que permet el mateix Protocol: les festes protocol·litzades han de contenir totes les activitats que es relacionen en el document, però el programa de cada festa també pot incloure altres actes que el govern municipal consideri oportú per al gaudi de la ciutadania i la millora de la celebració, alhora que vetlla per la interculturalitat i el respecte a l'altre i ho promou. La conclusió a la que va arribar aquesta Sindicatura és que no s'havia conculcat cap dret fonamental o llibertat pública per l'actuació municipal però es va comunicar al promotor de la queixa que podia proposar a la Comissió de Seguiment del Protocol la inclusió de la missa de la diada de la Mercè com un acte singular del Matí de Festa Major.

En un altre ordre de coses, en reiterades ocasions al llarg dels darrers anys, la Sindicatura ha demanat a l'Ajuntament una especial consideració amb la infància i l'adolescència per facilitar i promoure l'accés sense barreres econòmiques als equipaments culturals de la ciutat; s'han donat passos en aquesta direcció però encara aquest any (exp. 2015Q0282 i 2017Q0348) en relació amb la recomanació de la gratuïtat de l'entrada a la ciutadania de Barcelona al Castell de Montjuïc:

168

Recomanava la síndica de greuges de Barcelona a l'Ajuntament que vetllés per assegurar l'accés gratuït dels barcelonins al Castell de Montjuïc, sense la necessitat de fer un tràmit presencial previ, atès que aquesta és una condició establerta a la llei de cessió. Hem rebut l'abril de 2017 del Comissionat de Programes de Memòria la resposta que "L'accés gratuït per a la ciutadania de Barcelona, tal i com es demana, sense tràmits presencials, és inviable des del punt de vista tècnic, ja que no es permet d'efectuar diferències als accessos per la procedència de les visitants". Aquest criteri no és compartit per la Sindicatura de Greuges i en conseqüència endegarà una actuació d'ofici per millor fonamentar i ampliar la seva recomanació de promoure i facilitar l'accés als equipaments culturals municipals de totes les persones residents a la ciutat, i especialment facilitant-lo de forma gratuïta als infants i adolescents siguin residents o no.

SÍNTESI DE LES RECOMANACIONS 2017 A L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL DERIVADES DE LES DECISIONS DICTADES EN LES MATÈRIES DEL CAPÍTOL, I DE LES EXPERIÈNCIES ACUMULADES D'ANY ANTERIORS:

EN MATÈRIA D'EDUCACIÓ:

- Promoure que el Consorci d'Educació, per garantir l'expectativa de dret que tenen les famílies d'escolaritzar els seus infants en una escola pública propera al domicili i amb coincidència de model educatiu, proposi com a criteri de prioritització l'haver sol·licitat plaça pel seu infant en la mateixa escola durant cursos anteriors.
- Revisar els criteris del nou model de tarifació social per a les escoles bressol municipals amb l'objectiu d'apropar la valoració de la renda a la situació temporal més propera al inici de curs

EN MATÈRIA D'ESPORT:

- Elaborar un protocol per a la tramitació d'expedients per incompliments de normativa d'usuaris i abonats dels centres esportius municipals
- Assegurar que els representants municipals que participen en les comissions tècniques de gestió dels centres esportius municipals facin complir correctament la normativa i preservar els drets de les persones usuàries.
- Elaborar un pla urgent d'actuació en els 24 centres esportius municipals que no reuneixen la condició de total accessibilitat perquè s'hi realitzin les adaptacions necessàries per complir amb la legislació d'accessibilitat.
- Finalitzar l'estudi per implantar una quota específica per abonats amb discapacitats.

EN MATÈRIA DE CULTURA:

- Assegurar que les accions culturals realitzades pel propi Ajuntament en l'espai públic no comportin el deteriorament d'aquest, d'elements patrimonials o de qualsevol element que el conformi, i s'evitarà que posin en perill la convivència o el civisme.
- Respectar el Protocol Festiu de la Ciutat de Barcelona i que les festivitats singulars incloses en ell se celebrin anualment tal i com estan regulades.
- Promoure i facilitar l'accés lliure i gratuït dels infants i adolescents residents a la ciutat als equipaments culturals municipals.

*

TÍTOL III:

- 1. CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES PRESENTADES**
- 2. RELACIÓ D'EXPEDIENTS DE QUEIXA**

1. CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES PRESENTADES

TIPUS DE TRAMITACIÓ	Total
Resolucions	497
Assessorament tecnicojurídic	1189
Actuacions d'ofici	16
TOTAL	1702

Consultes i assessoraments generals	1820
-------------------------------------	------

TOTAL	3522
--------------	-------------

EXPEDIENTS TANCATS AMB DECISIÓ		
DECISIÓ	Nombre d'expedients	Percentatges
Estimats	200	27.7%
Estimats en part	222	30.8%
Desestimats	265	36.7%
Desistits, sobreseguts, tancats	19	2.6%
Ofici	15	2.1%
TOTAL	721	100

EXPEDIENTS EN TRÀMIT	282
----------------------	-----

CLASSIFICACIÓ PER TEMES (Sobre 1702)

HÀBITAT URBÀ	Nombre de queixes	Percentatges
Habitatge i dignitat	161	39.5%
Urbanisme i ciutat	105	25.9%
Medi ambient	139	34.3%
TOTAL	405	100%

CARRER I CONVIVÈNCIA	Nombre de queixes	Percentatges
Transport públic i circulació	265	66.7%
Llibertat cívica i seguretat ciutadana	67	16.9%
Accessibilitat i mobilitat personal	19	4.8%
Ús i manteniment de l'espai públic	46	11.6
TOTAL	397	100

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA	Nombre de queixes	Percentatges
Atenció al públic i participació ciutadana	43	11.6%
Procediments administratius	84	22.6%
Activitat econòmica	115	30.7%
Hisenda municipal	87	23.5%
Funció pública	43	11.6%
TOTAL	372	100%

PERSONES I SOCIETAT	Nombre de queixes	Percentatge
Serveis socials	170	54%
Ciutadania, veïnatge i immigració	18	5.7%
Salut	50	15.9%
Educació i esport	77	24.4%
TOTAL	315	100%

Derivades altres organismes	213
-----------------------------	-----

QUEIXES PRESENTADES SEGONS EL DISTRICTE DE RESIDÈNCIA

DISTRICTE	Nombre de queixes	Percentatges
Ciutat Vella	209	12.3%
Eixample	295	17.3%
Sants-Montjuïc	179	10.5%
Les Corts	63	3.7%
Sarrià - Sant Gervasi	129	7.6%
Gràcia	99	5.8%
Horta-Guinardó	103	6.1%
Nou Barris	110	6.5%
Sant Andreu	112	6.6%
Sant Martí	174	10.3%
Altres municipis	213	12.5%
Ofici	16	0.9%

ÒRGAN AFECTAT

Districte de Ciutat Vella	59	3.4%
Districte de l'Eixample	92	5.4%
Districte de Sants-Montjuïc	64	3.8%
Districte de les Corts	10	0.6%
Districte de Sarrià - Sant Gervasi	61	3.6%
Districte de Gràcia	28	1.6%
Districte d'Horta-Guinardó	23	1.4%
Districte de Nou Barris	16	0.9%
Districte de Sant Andreu	22	1.3%
Districte de Sant Martí	47	2.8%
Àrea de Treball, Economia i Planificació estratègica	114	6.7%
Àrea de Drets Socials	47	2.8%
Àrea de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència	30	1.8%
Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat	96	5.6%
Comissionat d'Educació i Universitats	1	0.1%
Comissionat de Programes de Memòria	1	0.1%
Comissionat de Seguretat	51	3%
Comissionada de Salut	32	1.9%
Regidoria d'Habitatge	59	3.5%
Regidoria de Mobilitat	105	6.2%
Institut Municipal de Persones amb Disminució	11	0.6%
Institut Municipal de Parcs i Jardins	6	0.3%
Institut Municipal de Cultura	9	0.5%
Institut Municipal d'Educació	8	0.4%
Institut Municipal d'Informàtica	4	0.2%
Institut Municipal d'Hisenda	163	9.6%
Institut Municipal de Mercats	1	0.1%
Institut Barcelona Esports	17	1%
Institut Municipal del Paisatge Urbà	2	0.1%
Institut Municipal de Serveis Socials	107	6.3%

Institut Municipal d'Urbanisme	17	1%
Àrea Metropolitana del Transport	9	0.5%
Autoritat del Transport Metropolità	11	0.6%
Consorti d'Educació	32	1.9%
Consorti de l'Habitatge	53	3.1%
Consorti de Serveis Socials	13	0.8%
Consorti Sanitari de Barcelona	3	0.2%
Junta Arbitral de Consum	7	0.4%
Altres entitats/organismes	271	15.9%

2. RELACIÓ D'EXPEDIENTS DE QUEIXA

HABITAT URBÀ			
Habitatge i dignitat			
EXPEDIENT	DRET VULNERAT	DESCRIPCIÓ	DECISIÓ
16Q000299	Habitatge digne, adequat (art.47 CE)	Queixa en relació amb la necessitat d'habitatge.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que l'actuació del Consorci de l'Habitatge va ser d'acord amb la normativa sobre habitatges d'emergència vigent l'any 2013, en consideració a l'interès superior dels infants de la família, la sol·licitud d'habitatge d'emergència hauria hagut de ser estimada.
16Q000670	Accés a l'habitatge (art. 47 CE)	Disconformitat amb la consideració de la custòdia compartida en el Reglament d'Habitatges de Protecció Oficial.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que el Consorci de l'Habitatge de Barcelona aplica un criteri raonable per permetre que els menors de famílies divorciades o separades puguin formar part de més d'una sol·licitud d'inscripció en el Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial, aquest criteri no es recull reglamentàriament. Es recomana al Consorci de l'Habitatge de Barcelona que estudiï l'oportunitat d'incloure en el Reglament del Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial, la possibilitat que els fills de progenitors divorciats o separats, sempre que s'acrediti, puguin inscriure's en dues unitats de convivència alhora.
16Q000837	Habitatge digne, adequat (art.47 CE)	Queixa en relació amb la promoció de 25 habitatges dotacionals a Ciutat Vella.	S'estima la queixa perquè la resposta facilitada a la ciutadana per part del Consorci de l'Habitatge de Barcelona al seu escrit de data 7 de juliol de 2016 no ha estat correcta. Es recomana al Consorci de l'Habitatge de Barcelona que a l'efecte de valorar els requisits econòmics de les persones participants en les

			convocatòries es tingui en compte l'últim IRPF meritat amb independència de si encara ens trobem en el període de presentació de la declaració de l'IRPF.
16Q001139	Habitatge digne, adequat (art.47 CE)	Queixa en relació amb un habitatge de protecció oficial.	Es desestima la queixa perquè, tot i que s'ha constatat l'existència d'un problema de convivència, l'actuació del Patronat Municipal de l'Habitatge (PMHB) ha estat correcta. Es recomana al PMHB que actuï d'acord amb les recomanacions que realitzi aquest equip de mediació i que, en el cas que en aquesta finca siguin reiterades les actuacions incíviques, es realitzin les oportunes actuacions educatives amb el veïnat.
17Q000069	Habitatge digne, adequat (art.47 CE)	Disconformitat amb el preu del lloguer.	Es desestima la queixa perquè l'actuació del PMHB ha estat correcta.
17Q000095	Procediment actes administratius (art.105 CE)	Disconformitat amb el procediment d'adjudicació d'una vivenda per part del PMHB.	S'estima la queixa perquè l'actuació del Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona (PMHB) no ha estat adequada per garantir l'objectivitat del procediment. Es recomana al PMHB que anul·li la convocatòria i es procedeixi a adjudicar per mitjà d'un nou procediment amb garanties d'objectivitat.
17Q000152	Habitatge digne, adequat (art.47 CE)	Disconformitat amb l'informe realitzat pels serveis de mediació del PMHB i que no li permetrà regularitza la seva situació d'ocupació irregularitat .	Es desestima la queixa perquè l'actuació del Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona (PMHB) ha estat correcta. Es recomana al Consorci de l'Habitatge de Barcelona la regularització contractual de l'habitatge per tal que la família procedeixi al més aviat possible al pagament del lloguer i altres despeses.
17Q000470	Habitatge digne,	Queixa en relació amb la resposta	S'estima en part la queixa perquè s'ha constatat la dificultat per

	adequat (art.47 CE)	insuficient per part de l'Ajuntament referent a la instal·lació d'aire condicionat i l'informe de la constructora REGESA.	instal·lar aparells d'aire condicionat fixos, tot i que no és imputable als serveis municipals, en aquest cas, el PMHB. Es recomana al PMHB que supervisi la correcta instal·lació de les màquines portàtils d'aire que requereixin obres a les finestres. Es recomana al PMHB que garanteixi el bon funcionament de la instal·lació solar.
17Q000624	Principi de legalitat. Seguretat jurídica (art.9 CE)	Queixa en en relació amb un pis per llogar mitjançant la borsa d'Habitatge de lloguer de Barcelona.	S'estima la queixa perquè s'ha constatat el retard injustificat en la inclusió d'aquest habitatge en la Borsa de lloguer social, tot i que aquest retard no sigui directament imputable a l'actuació del Consorci de l'Habitatge de Barcelona. Es recomana al Consorci de l'Habitatge de Barcelona que millori la coordinació amb altres administracions i concretament amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya perquè es realitzin amb la màxima diligència aquells tràmits necessaris per incloure els habitatges a la Borsa de lloguer social.
15Q000826	Habitatge digne, adequat (art.47 CE)	Disconformitat amb la denegació d'una subvenció per posar ascensor a la finca.	S'estima en part la queixa perquè la tramitació de l'expedient de subvenció no ha estat suficient per assolir l'objectiu d'accessibilitat que el motiva. Es recomana al Consorci de l'Habitatge de Barcelona que abans de resoldre l'expedient de subvenció intenti de nou el diàleg amb la comunitat i realitzi una nova inspecció de la finca tot valorant l'accessibilitat assolida i, si és viable una altra actuació complementària rehabilitadora per afavorir l'objectiu estètic o de llenguatge de l'edifici, i s'emeti un nou informe respecte a aquesta instal·lació i la renovació de la barana.
16Q000001	Habitatge digne, adequat (art. 47 CE)	Disconformitat amb la manca de solució a un problema de desguàs al carrer	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat correcta ni eficaç. S'adverteix al Districte de Gràcia que es continuï amb la tramitació de l'expedient en el què

		Portell.	s'ordena a la finca la connexió de la bassa, que es troba en el pati interior d'illa de la finca i que presenta un deficient manteniment, al clavegueram del carrer Portell i que se'ns informi quan s'hagi solucionat el problema.
16Q000325	Habitatge digne, adequat (art. 47 CE)	Disconformitat de la comunitat de propietaris amb la inactivitat per manca d'inspecció en locals.	S'estima la queixa perquè el Districte de Sant Andreu no ha estat gens àgil ni eficaç per resoldre la problemàtica generada als veïns d'un edifici per l'acumulació de brutícia en uns pisos i locals de propietat privada. S'adverteix al Districte de Sant Andreu que es prenguin les mesures necessàries per tal de poder dur a terme la neteja dels pisos i locals en qüestió mitjançant l'execució subsidiària amb càrrec a la persona propietària. Es recomana que, per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, se sigui més diligent en la tramitació dels expedients de disciplina urbanística que impliquin la coordinació de diferents departaments. Es demana que s'informi aquesta Sindicatura sobre el seguiment que s'està fent del cas des dels Serveis Socials. Es recomana que s'iniciïn els tràmits convenients per rescabalar-se de les despeses generades de manera que siguin assumides pel propietari.
16Q000439	Habitatge digne, adequat (art.47 CE)	Disconformitat amb l'alteració del paisatge urbà per una tela colocada a un edifici.	S'estima en part la queixa perquè tot i que l'actuació del Districte de Sant Andreu ha estat correcta, la situació de vulneració de la legalitat urbanística no ha estat restaurada encara. Es recomana al Districte de Sant Andreu que continuï amb la tramitació adequada de l'expedient.
16Q000686	Habitatge digne, adequat (art.47 CE)	Queixa en relació amb un expedient d'obres de rehabilitació.	S'estima en part la queixa perquè tot i que l'actuació del Districte de Ciutat Vella ha estat d'acord amb la normativa, es recomana al Districte de Ciutat Vella que suspengui l'execució de l'ordre d'enderroc, mentre, junt amb l'Oficina de

			l'Habitatge de Ciutat Vella s'estudia la possibilitat de mantenir la construcció amb la finalitat d'aconseguir habitatge assequible per a la ciutat de Barcelona.
17Q001018	Procediment actes administratius (art.105 CE)	Queixa en relació amb una inspecció tècnica sobre la instal·lació d'una coberta al pati de llums que consideren incorrecta.	Es desestima la queixa perquè l'actuació del Districte de Gràcia ha estat ajustada a dret sense perjudici de les responsabilitats que puguin existir.

Urbanisme i ciutat

16Q000021	Habitatge digne, adequat (art.47 CE)	Queixa en relació amb la llicència d'obres d'edificació al carrer Remei.	S'estima en part la queixa perquè la tramitació del Pla especial urbanístic i integral i de millora urbana per a la concreció de la titularitat, el tipus i l'ordenació de l'equipament del carrer Remei, i ajust viari en el front dels carrers de Joan Güell i del Remei, pel que fa a la informació ciutadana era millorable. S'adverteix a l'Ajuntament de la necessitat de perfeccionar i completar el contingut de les fitxes de protecció del catàleg del patrimoni arquitectònic de Barcelona per tal de conèixer adequadament el règim i l'abast de la protecció de què disposen aquests béns, elements o conjunts i en concret es recomana actualitzar la fitxa de protecció de Can Capelletes pel que fa a la conservació dels jardins.
16Q000086	Medi ambient. (art. 45 CE)	Disconformitat amb estat d'un solar i manca de resposta municipal a proposta realitzada.	No s'admet la queixa al no observar-se cap actuació municipal irregular, ni conculcació dels drets del reclamant. Se suggereix al Districte d'Horta-Guinardó que, mentre no s'executin les previsions urbanístiques, explori alguna fórmula legal que permeti el correcte manteniment dels solars i el seu gaudi per part dels veïns.
16Q000549	Habitatge digne, adequat (art.47 CE)	Disconformitat amb l'execució del PERI del barri Font de la	S'estima en part la queixa ja que l'Ajuntament ha iniciat un procés per treballar amb el veïnat la possible modificació del planejament urbanístic al

		Guatlla.	barri i també per pacificar i conservar adequadament l'entorn i l'espai públic. Es recomana al Districte de Sants-Montjuïc que siguin valorades adequadament les peticions pendents de l'any 2016 inicialment acceptades
16Q000695	Participar en els afers públics (art.23 CE)	Queixa en relació amb la delaració d'improcedència d'inici d'expedients expropiatoris.	S'estima en part la queixa perquè es va resoldre adequadament en temps la sol·licitud d'informació tot i que el temps per traslladar aquesta informació als veïns va ser excessiu ja que no se'ls va informar fins a quatre mesos després.
16Q000854	Habitatge digne, adequat (art.47 CE)	Disconformitat amb la gestió urbanística de l'empresa municipal BAGURSA.	S'estima la queixa perquè l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona en el procediment de real·lotjament de la persona que presenta la queixa no va ser prou equitatiu ni ajustat a dret i a llei. Es recomana a BAGURSA la revisió de l'expedient de real·lotjament per comprovar: Si existeix l'error invocat en la superfície de l'habitatge desocupat per la persona real·lotjada. Si la minoració de la indemnització calculada és congruent amb els termes del contracte de precari vigent fins al 20 d'octubre de 2016.
16Q000974	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació a l'estat d'uns solars sense edificar.	S'estima la queixa ja que no consta que l'Ajuntament de Barcelona hagi donat resposta expressa pel que fa a la petició i l'ofertament formulat pels propietaris. S'adverteix del deure legal d'oferir resolució expressa als procediments iniciats pels ciutadans. Se suggereix de nou que, mentre no s'executin les previsions urbanístiques, l'Ajuntament explori alguna fórmula legal que permeti el correcte manteniment dels solars i el seu gaudi per part dels veïns.
17Q000053	Medi ambient (art.45 CE)	Queixa en relació amb la diferent problemàtica entorn a un solar abandonat al Districte de Sants-Montjuïc.	Es desestima la queixa perquè, tot i el retard en la transformació urbanística, l'actuació del Districte de Sants-Montjuïc ha estat correcta.

17Q000494	Principi de legalitat. Seguretat jurídica (art.9 CE)	Disconformitat amb l'arxiu d'un expedient Autoritats.	S'estima la queixa perquè l'actuació del Districte d'Horta-Guinardó no va ser correcta ni ajustada a dret. Es recomana al Districte d'Horta-Guinardó que realitzi el seguiment adequat de l'expedient, i que realitzi les actuacions necessàries per restaurar la legalitat urbanística, si és procedent.
16Q000506	Procediment dels actes administratius (art.105 CE)	Queixa en relació amb la senyalització i la vialitat en la plataforma única en els eixos Montnegre-Morales.	S'estima la queixa perquè no es respecta la circulació preferent dels vianants. Es recomana a la Regidoria de Mobilitat que es procedeixi a retirar el semàfor de vianants instal·lat a la cruïlla del carrer Entença amb el carrer Montnegre. Es recomana que quan es facin obres de reurbanització de carrers s'estudii l'afectació d'aquestes a la senyalització semafòrica i es modifiqui, si cal, per tal de deixar les obres correctament acabades.
17Q000752	Procediment d'actes administratius (art 105)	Queixa en relació amb un baixant del carrer Xifré que desaigua a la porta de l'habitatge del reclamant.	S'estima la queixa en constatar una manca de diligència suficient i de resposta per part del Districte de Sant Martí a la petició formulada pel reclamant. Es recomana al Districte que demani a l'organisme municipal que correspongui l'execució de les obres de connexió del baixant d'aigües pluvials al col·lector públic, tenint en compte que el cost dels materials necessaris han d'anar a càrrec del promotor de la queixa.
15Q001303	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb el procediment de notificacions de resolucions en expedients en que s'és part interessada.	Es resol que no s'observen indicis d'actuació irregular per part del Districte de Gràcia.
16Q000043	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb una resolució de manteniment d'edificacions que afecta la	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat eficaç. Es recomana al Districte de Gràcia i a l'Ajuntament en general que es requereixi a les mateixes companyies instal·ladores de serveis de telecomunicacions que compleixin

		finca de Mare de Déu de la Salut.	l'Ordenança dels usos del paisatge urbà de la ciutat de Barcelona i que, per tal de millorar el servei, s'ofereixi assessorament a les propietats de les finques afectades.
16Q000257	Habitatge digne, adequat (art.47 CE)	Queixa en relació amb obres de rehabilitació d'una finca que no han estat subvencionades pel Consorci de l'Habitatge.	S'estima en part la queixa perquè l'actuació municipal no respon al principi de bona Administració i condueix a confusió. Es recomana a l'Ajuntament de Barcelona que, per tal de millorar el servei de l'ajuntament i evitar males interpretacions de la informació facilitada, es gestionin de manera eficaç les respostes enviades a la ciutadania per part de les persones responsables. Es recomana que, per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, es revisin de manera eficaç tots els comunicats d'obres presentats.
16Q000455	Legalitat d'actuació administrativa. Dret a ser indemnitzat (art.106CE)	Disconformitat amb un expedient de disciplina urbanística no executat.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que l'actuació del Districte de Gràcia ha estat correcta, l'inici de la fase d'execució es va dilatar excessivament i no respon al principi d'eficàcia.
16Q000759	Dret de petició (art. 29 CE)	Disconformitat amb el règim interior d'ús de portes i finestres de la comunitat de veïns	Es considera que tant la resposta donada al ciutadà a través de l'aplicatiu informàtic com en la visita al Districte va ser correcta.
16Q000769	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb el retard en la resolució d'una llicència de divisió horitzontal en un immoble.	S'estima en part la queixa ja que hi ha indicis de concurrència de responsabilitats en el fet que el lliurament de la llicència demanada no s'hagi tramitat en un termini més àgil, si bé formalment ha estat resolta dins dels terminis de 30 dies un cop s'ha considerat esmenada la sol·licitud.
16Q000851	Medi ambient (art.45CE)	Queixa en relació amb la manca d'intervenció municipal en la necessària higienització	S'estima en part la queixa perquè, tot i que l'actuació del Districte de Sant Martí ha estat correcta fins a data d'avui, la situació del solar no és adequada i pot afectar la salubritat i seguretat del veïnat. Es recomana al Districte de Sant Martí que agilitzi la tramitació de l'expedient de

		d'un solar.	conservació del solar i, en el cas que no s'executi aquest manteniment, que es procedeixi per part del Districte a la seva execució subsidiària.
16Q001201	Actuació dels poders públics (art. 53)	Queixa en relació amb els deutes d'una comunitat de propietaris.	S'estima la queixa presentada per la comunitat de propietaris de la finca ja que s'ha constatat una actuació irregular i desproporcionada per part dels serveis municipals del Districte de Sants-Montjuïc en la tramitació de dos expedients de disciplina urbanística de què ha estat objecte. Es recomana al Districte que revisi l'estat de tramitació, legalitat i eficàcia d'aquelles actuacions en curs anàlogues a la que és objecte de la present queixa i, si és procedent, estableixi mecanismes de correcció i millora en la qualitat de la tramitació. Es recomana al Districte procuri l'actuació coordinada i informada dels diferents serveis intervinents en la tramitació de les actuacions administratives mantenint sempre com a objectiu final el servei a la ciutadania i la defensa de l'interès general, i es mantingui una actitud de percepció activa a les circumstàncies concretes de cada cas. Es recomana al Districte que es doni trasllat literal a la comunitat reclamant de les dues resolucions completes que declaren la nul·litat de les actuacions incloent-hi els fets i els fonaments de dret.
16Q001214	Habitatge digne, adequat (art.47 CE)	Disconformitat amb unes obres realitzades a una finca del carrer Escoles Pies.	S'estima la queixa perquè la tramitació de l'expedient de restauració de la legalitat urbanística no va ser adequada. S'adverteix al Districte de Sarrià - Sant Gervasi de la necessitat que, un cop la resolució de l'expedient adquireixi fermesa, i en el cas que es mantinguin l'ordre que s'hi conté, s'ha de fer el seguiment adequat del seu compliment voluntari i adoptar en cas contrari, si escau, les mesures oportunes.
16Q001222	Habitatge digne, adequat (art.47 CE)	Disconformitat amb unes obres sense llicència a un immoble del C/ Riereta.	Es desestima la queixa perquè l'actuació del Districte de Ciutat Vella ha estat adequada.

16Q001260	Habitatge digne, adequat (art.47 CE)	Queixa en relació amb una ordre d'enderrocament d'una terrassa.	S'estima la queixa perquè l'actuació del Districte d'Horta-Guinardó ha estat insuficient per procedir a restaurar la legalitat urbanística alterada. Es recomana al Districte d'Horta-Guinardó que procedeixi sense dilació a l'execució forçosa pels mitjans establerts a la normativa de les obres il·legalitzables que infringeixin el planejament vigent.
17Q000006	Medi ambient (art.45 CE)	Queixa en relació amb unes obres a l'entorn de l'Institut Universitari Dexeus.	Es desestima la queixa perquè l'actuació del Districte de les Corts, fins a data d'avui, ha estat correcta i diligent.
17Q000052	Medi ambient (art.45 CE)	Disconformitat amb la construcció d'un Hostel al barri de la Vila Olímpica.	Es desestima la queixa perquè l'actuació dels serveis municipals ha estat ajustada a dret. Es recomana al Districte de Sant Martí que faci un control adequat de les obres de l'alberg de la Vila Olímpica, de l'activitat que s'hi pugui dur a terme i que tracti, si escau, mitjançant les mesures correctores o pal·liatives que es valorin com a necessàries els efectes negatius en l'entorn i en l'ocupació de la via pública que aquesta activitat pugui produir en la vida del veïnat.
17Q000218	Procediments administratius (art.105 CE)	Manca d'actuació en un expedient de disciplina urbanística.	S'estima la queixa perquè l'actuació del Districte de Gràcia ha estat incorrecta. Es recomana al Districte de Gràcia que valori si el mal funcionament en relació amb la tramitació de les denúncies i expedients per aquesta construcció que vulnera la legalitat urbanística pot ser motiu de la incoació de un expedient de responsabilitat patrimonial.
17Q000219	Habitatge digne, adequat (art.47 CE)	Disconformitat amb obres fetes a un pati interior comunitari.	Es desestima la queixa perquè l'actuació del Districte de Sants-Montjuïc ha estat correcta. Es recomana al Districte perquè continuï amb el compliment adequat de les resolucions dictades en l'expedient i l'expedient, i que adopti, si escau, les mesures oportunes.
17Q000383	Habitatge digne, adequat	Disconformitat amb una multa coercitiva per	S'estima la queixa perquè en aquest cas el Districte no ha actuat d'acord amb el principi de bona Administració. Es

	(art.47 CE)	l'incompliment de l'ordre d'embolcallament de la façana.	recomana al Districte de Sants-Montjuïc que resolgui positivament el recurs d'alçada contra la multa coercitiva de 600 euros.
17Q000403	Habitatge digne, adequat (art.47 CE)	Disconformitat amb una denúncia referent a unes obres realitzades pel veí del pis superior.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que l'actuació del Districte de l'Eixample ha estat correcta, el retard en la comprovació dels fets i en la comunicació a la persona denunciant no respon al principi d'una bona Administració.
17Q000437	Procediment actes administratius (art.105 CE)	Disconformitat amb unes obres efectuades a la façana d'un edifici.	S'estima en part la queixa ja que el Districte de l'Eixample no ha actuat amb la diligència suficient des que va tenir coneixement que l'expedient no estava correctament tramitat. Es recomana al Districte de de l'Eixample que continuï amb la tramitació adequada de l'expedient.
17Q000483	Procediment actes administratius (art 105)	Queixa per manca de resposta municipal a la sol·licitud de devolució d'uns avals per llicència d'obres.	S'estima la queixa presentada per la reclamant, pel fet d'haver-se constatat la manca de resposta de l'Ajuntament a la petició de la devolució de l'aval. S'adverteix a l'Ajuntament del deure de donar resposta expressa a les peticions dels ciutadans.
17Q000522	Habitatge digne, adequat (art.47 CE)	Queixa en relació amb la manca de resposta municipal a la resolució de diferents expedients per construccions en terrasses comunitàries d'ús privat.	S'estima en part la queixa perquè, si bé l'actuació amb referència als expedients ha estat adequada, la tramitació de l'expedient no respon al principi de bona Administració.
17Q000526	Principi de legalitat. Seguretat jurídica	Disconformitat amb la decisió municipal de retirar una	S'estima en part la queixa perquè l'actuació del Districte de Nou Barris ha estat incorrecta. Es recomana al Districte de Nou Barris la revocació de la Resolució de data

	(art.9 CE)	sortida de fums i una reixa de ventilació a la façana principal de l'edifici.	17 de juliol de 2015 i la seva tramitació, si escau, d'acord amb el procediment establert en el Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística.
17Q000606	Procediment actes administratius (art.105 CE)	Queixa en relació amb unes obres efectuades sense llicència a una finca.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que inicialment les denúncies van ser arxivades, ara són adequadament tractades a l'expedient. Es recomana al Districte de l'Eixample que continuï amb la correcta tramitació dels expedients incoats per aquests fets i i que comuniqui al denunciant i a aquesta Sindicatura les resolucions que es dictin.
17Q000628	Patrimoni històric, cultural i artístic (art.105 CE)	Queixa en relació amb les obres que s'estan realitzant a diversos pavellons i als accessos dels jardins del recinte de la Maternitat de Barcelona.	S'estima en part la queixa perquè no consta que els serveis municipals hagin acreditat la reposició obligatòria de l'arbrat talat. Es recomana al Districte de les Corts que es comprovi, en el cas que no s'hagi fet, que s'ha produït la reposició de tots els arbres talats des del 2011.
17Q000690	Medi ambient (art.45 CE)	Queixa en relació amb la manca d'intervenció municipal en la necessària higienització del solar de Llacuna.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que l'actuació del Districte ha estat correcta fins a data d'avui, la situació del solar no és adequada i pot afectar la salubritat i seguretat del veïnat. Es recomana al Districte de Sant Martí que agilitzi la tramitació de l'expedient de conservació del solar i, en el cas que no s'executi aquest manteniment, que procedeixi a la seva execució subsidiària. Es recomana al Districte de Sant Martí que, en el cas que es detectin persones en vulnerabilitat social que pernoctin al solar, es realitzin les coordinacions oportunes amb els serveis socials per atendre aquestes situacions.
17Q000692	Procediment actes administratius (art.105 CE)	Queixa en relació amb les obres efectuades sense llicència en l'entresol i	S'estima en part la queixa perquè, tot i les actuacions realitzades pel Districte de Sants-Montjuïc, no s'ha aconseguit fins a data d'avui la restauració de la legalitat urbanística. Es recomana al Districte de Sants-Montjuïc que continuï amb la

		baixos d'un edifici.	tramitació de l'expedient i del procediment sancionador per obres sense llicència. Es recomana al Districte de Sants-Montjuïc que en el cas que es detecti que existeix un situació d'infrahabitatge en aquests locals, s'actui d'acord amb les actuacions previstes en la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.
17Q000732	Procediment actes administratius (art.105 CE)	Disconformitat amb la tramitació municipal d'un expedient de conservació d'una finca com a part interessada.	S'estima la nova queixa perquè l'actuació del Districte de l'Eixample -pel que fa al fet de no considerar la CP del Carrer Comte Borrell, 120, part interessada en l'expedient- no ha estat justificada. S'adverteix al Districte de l'Eixample que en la tramitació dels procediments administratius, tinguin la consideració de part interessada aquelles persones que d'acord amb la normativa puguin tenir-la, o subsidiàriament fonamentar la seva denegació, especialment en els procediments recollits en el Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística.
17Q000736	Procediment actes administratius (art.105 CE)	Queixa en relació amb unes obres que s'estan realitzant a la planta baixa de l'edifici que provoquen diverses esquerdes i desperfectes al seu habitatge.	S'estima en part la queixa perquè s'ha comprovat que les obres realitzades no es van correspondre totes amb la llicència demanada. Es recomana al Districte de l'Eixample que vetlli per la suspensió d'aquestes obres fins que no es disposi, si és procedent, de l'autorització oportuna que legalitzi aquestes obres.
17Q001078	Procediment actes administratius (art.105 CE)	Queixa en relació amb les obres d'ampliació de superfície i construcció d'un tancat sobre la terrassa.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que l'actuació del Districte de l'Eixample ha estat correcta, el retard en la resolució del recurs contra la resolució de data 30 de juliol de 2014 no respon al principi d'una bona Administració. Es recomana al Districte de l'Eixample que es continuï amb la tramitació de l'expedient.
15Q000655	Habitatge digne, adequat	Disconformitat amb unes obres realitzades en	S'estima la queixa perquè, tot i l'estat actual de l'expedient que afecten les presumptes obres il·legals objecte d'aquesta queixa, el Districte de l'Eixample

	(art.47 CE)	una finca catalogada.	no ha resolt l'expedient en un termini raonable. Es recomana al Districte de l'Eixample de la necessitat que un cop la resolució de l'expedient adquireixi fermesa i en el cas que es mantinguin les ordres que s'hi contenen, s'ha de fer el seguiment adequat del seu compliment i adoptar en cas contrari, si escau, les mesures oportunes. Es recomana al Districte de l'Eixample que, en consideració al risc de destrucció o pèrdua dels elements ornamentals emmagatzemats a l'edifici, dicti una mesura cautelar orientada a la seva conservació.
16Q000966	Dret de petició (art.29 CE)	Queixa en relació amb el Nomenclator de la ciutat de Barcelona.	S'estima la queixa perquè, després d'informar fa més de tres anys a la interessada que es duria a terme la comunicació a través d'una carta dirigida als veïns sobre la conveniència de canviar el nom del carrer, aquesta acció no s'ha dut a terme. Es recomana al Comissionat de la Memòria Històrica de Barcelona, al Districte de Ciutat Vella i al Districte de Sant Martí que es doni compliment als acords presos en la Ponència de Nomenclàtor al juny de 2013, tal com es va informar l'any 2014 a la interessada.
16Q001194	Medi ambient (art.45 CE)	Disconformitat amb les obres realitzades al Recinte de la Maternitat.	No admetre a tràmit la queixa, tenir a les entitats interessades per desistides de l'acció i procedir al tancament i arxivament de l'expedient.
Medi ambient			
16Q000310	Medi ambient (art 45)	Disconformtat per les vibracions produïdes pel ferrocarril metropolità.	S'estima en part la queixa ja que, si bé l'actuació municipal ha estat i és diligent, les molèsties denunciades superen els llindars de tolerància. Es recomana a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat i especialment a l'organisme Transports Metropolitans de Barcelona que perseverin en la recerca de solucions definitives, que demanin el compromís de la Generalitat de Catalunya. Es recomana que mantinguin suficientment informats els veïns afectats de l'evolució i el resultat dels treballs.

16Q000358	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb el lliurament d'una certificació de llicència d'obres demanada al Districte de Sant Martí.	Es declara correcta l'actuació municipal pel fet de no observar-se indicis d'actuació irregular que conculqui els drets del reclamant.
16Q000603	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb un espai comercial que genera molèsties al veïnat i que pressumptament no disposa de llicència d'activitats.	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat eficaç a garantir el dret al descans dels veïns ni a garantir la legalitat urbanística. S'adverteix el Districte de Gràcia que se sigui més diligent en la tramitació dels expedients de soroll que poden afectar la salut de les persones. Es recomana que, per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, es faci un seguiment acurat de les activitats paral·leles que puguin realitzar-se a l'edifici destinat a coworking objecte d'aquesta queixa i s'atengui de manera prioritària les denúncies que puguin produir-se. Es recomana a la Direcció de Serveis d'Inspecció de la Gerència Adjunta d'Urbanisme la revisió del Protocol dels precintes a l'efecte que s'hagin de valorar prioritàriament els drets de les persones perjudicades en els seus drets a la salut i el descans abans de suspendre l'execució d'un precinte ordenat.
16Q000609	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb la manca de solució al problema d'immisions acústiques a un domicili.	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat correcta i no s'ha garantit el dret al descans dels veïns afectats. Es recomana al Districte de Gràcia, com ja s'ha fet en anteriors ocasions, més agilitat i eficàcia en la tramitació dels expedients de disciplina urbanística que poden afectar la salut de les persones, com ha estat en aquest cas, en què finalment la persona interessada ha hagut de marxar del pis.
16Q000646	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb els sorolls generats als Jardins Príncep	S'estima en part la queixa perquè, tot i que el Districte ha implementat mesures per evitar les molèsties de soroll, aquestes no són suficients per garantir el dret al descans

		de Girona.	dels veïns. Es recomana al Districte d'Horta-Guinardó que es realitzin les mesures sonomètriques corresponents per tal de conèixer els nivells de soroll als quals estan exposats els veïns i, si és procedent, que s'estudiï la possibilitat de fer canvis en la ubicació de la pista de bàsquet o el seu trasllat a un altre emplaçament més adequat.
16Q000656	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb la contaminació acústica a la plaça del Diamant.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que el Districte ha implementat mesures per evitar les molèsties de soroll, aquestes no són suficients per garantir el dret al descans dels veïns. Es recomana al Districte de Gràcia que valori els resultats obtinguts de l'avaluació del soroll produït per l'activitat de la plaça de la Virreina i s'estudiïn mesures per complir els objectius de qualitat acústica establerts.
16Q000697	Medi ambient (art 45)	Queixa per contaminació acústica a la plaça Jacint Reventós.	S'estima en part la queixa ja que els motius han estat justificats i acceptats. Es recomana el manteniment i la intensificació de l'acció de dissuasió i denúncia fins a aconseguir l'eradicació definitiva del problema o la seva reducció substancial.
16Q000748	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb la inactivitat de l'administració en un expedient de contaminació acústica	S'estima en part la queixa perquè, tot i haver-se solucionat definitivament el problema de sorolls, l'actuació municipal no ha estat prou eficaç. Es recomana al Districte de l'Eixample que, per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, es faci un seguiment exhaustiu d'aquells expedients que puguin afectar la salut de les persones.
16Q000796	Medi ambient (art 45)	Disconformitat amb la instal·lació de dos bancs a pocs metres de la finca on viu. L'activitat socials que allà té lloc provoca molèsties als veïns	S'estima en part la queixa presentada pel reclamant atès que l'actuació municipal no resulta suficientment activa i preventiva per tal de gestionar els conflictes. Es recomana al Districte de Gràcia i a l'Àrea de Drets de la Ciutadania, Participació i Transparència que atenguin preventivament situacions com la que és objecte de d'aquesta queixa i que desenvolupin amb convenciment el mandat de l'article 7 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic. Se suggereix l'estudi de la reubicació dels esmentats bancs a una zona

			propera on puguin confrontar, si és possible, amb un espai amb menys presència residencial.
16Q000799	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb les molèsties provocades per l'equip d'aire condicionat d'un establiment proper.	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal ni ha estat eficaç ni s'ajusta al principi de la bona Administració. Es recorda un cop més al Districte de Sants-Montjuïc el deure i l'obligació de comprovar el compliment de l'Ordenança de medi ambient. Es recomana que en els mesos d'estiu es prioritzin les inspeccions referents a molèsties provocades pels aires condicionats. S'adverteix, com ja s'ha fet en altres decisions anteriors, que, per tal de millorar el servei i evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, es gestionin eficaçment totes les denúncies rebudes referents a molèsties relacionades amb el medi ambient que puguin afectar la salut de les persones.
16Q000818	Medi ambient (art 45)	Queixa per la manca d'actuació de la Guàrdia Urbana davant situacions d'incivisme.	S'estima la queixa en considerar que l'actuació municipal no ha estat prou diligent ni eficaç. Es recomana que, en les situacions de comprovada insistència d'un conflicte, i amb independència de la potestat dels agents de la Guàrdia Urbana de proposar la intervenció dels serveis de mediació, s'avalui la situació i se'n doni compte als serveis de prevenció.
16Q000836	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb el soroll produït per un túnel de rentat de cotxes.	S'estima la queixa perquè l'actuació del Districte ha estat insuficient. S'adverteix el Districte de Sant Martí que cal que es facin les mesures sonomètriques convenientes abans d'arxivar definitivament l'expedient i que se'ns informi respecte d'això.
16Q000838	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb la contaminació acústica que es pateix a l'entorn d'un domicili.	S'estima la queixa perquè no es garanteix el dret al descans dels veïns. S'adverteix l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat que, per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, es reguli la pràctica dels descansos en les rutes dels serveis de neteja. Es recomana que es realitzin les mesures sonomètriques corresponents per tal de conèixer els nivells de soroll als quals estan exposats els veïns i, si és procedent, que s'estudiï la possibilitat de fer canvis en la ubicació dels contenidors d'escombraries

			i/o en les rutes establertes de neteja.
16Q000858	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb la contaminació acústica generada a un habitatge procedent d'una discoteca.	S'estima la queixa perquè el Districte de Sants-Montjuïc no ha fet ús dels recursos suficients al seu abast per tal de procurar corregir, o almenys esmortir, les molèsties ocasionades pels clients de l'establiment objecte de la queixa. S'adverteix de l'obligació de realitzar mesures acústiques (prèvia visita al pis denunciant de les molèsties) del funcionament de l'activitat per comprovar si compleix amb els límits permesos. S'adverteix de la conveniència de recordar al titular de l'activitat l'obligació legal d'evitar conductes incíviques per part dels seus clients i d'aplicar les sancions previstes per incomplir els seus deures. Es recomana que, per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, s'intensifiquin les actuacions de prevenció, dissuasió i denúncia de totes les actuacions incíviques que es produeixen a la via pública.
16Q000880	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb les molèsties causades per un local amb activitats nocturnes.	S'estima en part la queixa perquè els ciutadans s'han sentit desatesos per l'Ajuntament. Es suggereix al Districte de Sant Martí que, per tal de millorar en l'atenció ciutadana, estudiï la possibilitat d'informar els denunciants de les actuacions realitzades arran de les seves queixes. Es recomana al Districte que contacti amb els veïns afectats per tal de saber si la problemàtica ha cessat o, al contrari, continua i, en cas de ser així, que s'intensifiquin les actuacions de control de la zona en qüestió.
16Q000954	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb les molèsties causades per un hostal.	S'estima en part la queixa ja que, de les actuacions practicades, resulta que les mesures adoptades pels serveis municipals no han estat suficientment efectives per erradicar o minorar substancialment les molèsties en horari nocturn. Es recomana al Districte de Sant Martí que demani al titular de l'activitat un major compromís per evitar els conflictes denunciats i que s'arribi, si s'escau al seu càrrec, a reforçar les mesures de vigilància i control i en qualsevol cas a

			exigir que es doni compte a la policia de les conductes incíviques que es produeixin a l'exterior del local i proximitats. Es recomana que, si ho creu necessari, formi un grup veïnal d'informació més adient i eficaç i en el qual figuri la principal família afectada. Es recomana al Districte que es dirigeixi al titular de l'establiment per tal que, si encara no en disposa, es doti d'un reglament d'ús o de règim intern amb la potestat de reserva d'admissió que l'atorga.
16Q000997	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb sorolls a la plaça de la Mercè.	S'estima en part la queixa perquè, tot i el desplegament de mesures per garantir la convivència entre els ciutadans a la plaça de la Mercè, no es garanteix el respecte dels drets de les persones que s'hagin pogut considerar afectades. Es recomana al Districte de Ciutat Vella que, per evitar els sorolls nocturns que es produeixen a la plaça de la Mercè arran de les concentracions de persones que fan botellón, s'estudii la possibilitat de fer una campanya d'actuació continuada, en aquesta plaça, per part dels equips de civisme i amb el suport de la Guàrdia Urbana, quan sigui necessari.
16Q001117	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb sorolls i molèsties produïts per un bar.	S'estima en part la queixa perquè, tot i les inspeccions realitzades, els veïns afectats continuen patint les molèsties. Es recomana al Districte de Sant Martí que, per tal de garantir els drets dels veïns afectats, estudii la possibilitat de realitzar mesures sonomètriques i que comprovi in situ les molèsties de fums i olors produïts per la planxa elèctrica i, si cal, n'ordini l'evacuació forçada dels fums per xemeneia.
16Q001147	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb les molèsties produïdes per dos locals de restauració al carrer Lorena. S'adjunten 30 signatures.	S'estima en part la queixa perquè, tot i les intervencions municipals efectuades, el problema continua sense resoldre's. Es recomana al Districte de Nou Barris que, per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, s'intensifiqui l'actuació inspectora i de denúncia de les infraccions comeses. Es recomana que, si el problema persisteix, s'estudii la possibilitat d'iniciar un procediment de revocació de les llicències atorgades.

16Q001148	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb les molèsties provocades per habitatges d'ús turístic.	S'estima en part la queixa perquè, tot i les actuacions municipals, els veïns continuen patint les molèsties de soroll. Es recomana al Districte de Sants-Montjuïc que, per tal d'afavorir la bona convivència entre els veïns de la finca, es tornin a iniciar les gestions per a la intervenció de l'equip d'escalas.
16Q001184	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb els sorolls produïts per un veí del mateix immoble i la manca de resposta per part del Districte.	S'estima en part la queixa perquè, tot i l'actuació desplegada per l'Ajuntament, no s'està garantint el dret al descans dels veïns. Es recomana al Districte de Sarrià - Sant Gervasi que promogui un seguiment específic d'aquest cas a través de l'Institut Municipal de Serveis Socials i el Comissionat de Salut per trobar una solució.
16Q001191	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb la contaminació acústica produïda per un concert al c/ Vilamarí amb Consell de Cent, i la manca de resposta per part del Servei d'atenció en línia de l'Ajuntament.	S'estima la queixa perquè no es garanteix el dret al descans dels veïns. S'adverteix el Districte de l'Eixample que s'instrueixi el corresponent expedient en totes les infraccions que es detectin amb motiu de la celebració de festes al carrer per evitar que els responsables en quedin impunes. Es recomana que, per minimitzar les molèsties causades als veïns, es proposi d'anar canviant el lloc d'ubicació dels escenaris amb motiu de les festes que s'autoritzin.
16Q001247	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb la implantació de la superilla del Poblenou.	Es resol correcta l'actuació municipal per considerar que en el cas plantejat pels reclamants l'actuació discrecional municipal està dirigida a ordenar la mobilitat de vehicles i vianants per tal de millorar la qualitat de vida ciutadana, està sotmesa a l'assaig, l'avaluació i les correccions que se'n deriven, i que resulta congruent amb la normativa d'obligat compliment en matèria de millora mediambiental i amb els plans que l'Ajuntament ha aprovat de mobilitat urbana i reducció de la contaminació acústica. No obstant això, es recomana que s'estableixin procediments de consulta i

			participació ciutadana en ocasió d'iniciatives de disseny i implantació de les zones urbanes definides com a superilles i en especial es subministri suficient informació a la ciutadania per preveure la seva posada en marxa i funcionament. Es recomana l'establiment de mesures provisionals que facilitin l'accés dels subministradors, distribuïdors, clients i del públic en general als establiments comercials i d'activitat econòmica que quedin inclosos en els àmbits d'actuació d'aquestes iniciatives d'ordenació de l'espai urbà.
16Q001249	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Queixa en relació amb el precinte d'una cafeteria.	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal ha estat desproporcionada en l'adopció d'una mesura cautelar per solucionar un problema de sorolls. Es recomana al Districte de l'Eixample que s'apliqui de forma rigorosa el principi de proporcionalitat en l'adopció de mesures cautelars en els procediments sancionadors i que es faci una valoració prèvia dels perjudicis que impliquin la resta de persones interessades. Es recomana que es continuï la seva actuació ferma i decidida contra la contaminació acústica, però sempre amb criteris de proporcionalitat i igualtat de tractament per a tothom.
16Q001251	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Manca de solució als problemes de contaminació acústica generats pel local que hi ha als baixos d'una finca.	S'estima en part la queixa perquè, tot i haver-se solucionat el problema de soroll, l'actuació municipal no ha estat eficient. Es recomana al Districte de Sants-Montjuïc, com ja s'ha fet en altres decisions anteriors, que, per tal de millorar el servei del Departament de Llicències i Inspecció, no es demori en la tramitació dels expedients.
16Q001269	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb els sorolls que emet un extractor col·locat a sobre un immoble.	S'estima la queixa perquè s'ha trigat massa a tramitar l'expedient i el problema de sorolls persisteix. Es recomana al Districte de l'Eixample que, per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, s'agilitzi la tramitació dels expedients de disciplina urbanística, especialment els que afecten la salut de les persones.

17Q000005	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb la superilla del Poblenou.	Es resol correcta l'actuació municipal per considerar que en el cas plantejat pels reclamants l'actuació discrecional municipal està dirigida a ordenar la mobilitat de vehicles i vianants per tal de millorar la qualitat de vida ciutadana, està sotmesa a l'assaig, l'avaluació i les correccions que se'n deriven, i que resulta congruent amb la normativa d'obligat compliment en matèria de millora mediambiental i amb els plans que l'Ajuntament ha aprovat de mobilitat urbana i reducció de la contaminació acústica. No obstant això, es recomana que s'estableixin procediments de consulta i participació ciutadana en ocasió d'iniciatives de disseny i implantació de les zones urbanes definides com a superilles i en especial es subministri suficient informació a la ciutadania per preveure la seva posada en marxa i funcionament. Es recomana l'establiment de mesures provisionals que facilitin l'accés dels subministradors, distribuïdors, clients i del públic en general als establiments comercials i d'activitat econòmica que quedin inclosos en els àmbits d'actuació d'aquestes iniciatives d'ordenació de l'espai urbà.
17Q000011	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb uns sorolls produïts per uns veïns d'un immoble.	Es desestima la queixa perquè l'actuació municipal ha estat correcta, tot i que el problema de convivència no s'ha pogut solucionar. Se suggereix a la persona interessada que persisteixi en el requeriment d'intervenció de la Guàrdia Urbana quan es produeixin els problemes de soroll per tal que pugui constatar-los.
17Q000043	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb les molèsties generades pels venedors de butà al barri del Camp d'en Grassot.	S'estima la queixa presentada pels tres ciutadans per la manca d'actuació municipal per corregir les molèsties que la distribució al carrer de gas butà i la mala pràctica consistent a demanar un preu per bombona per sobre del preu regulat per l'Administració. Es recomana a l'Ajuntament que, fent ús de les competències de què disposa en aquesta matèria i mitjançant els serveis d'inspecció i control de la Direcció de Comerç i Consum, i si cal amb l'auxili de l'Agència Català de Consum o amb aquells altres recursos que consideri convenients,

			s'investigui la certesa dels fets objecte de la queixa de manera que s'erradiquin les males pràctiques descrites i s'arribi, si cal, a acordar amb les empreses distribuïdores les actuacions a emprendre o els protocols que calguin i, si és procedent, a regular algun altre sistema de distribució immediat, però amb les degudes garanties per als clients i per als ciutadans en general. Es recorda que les actuacions recomanades no poden obviar conèixer o corregir, si escau, les condicions de treball dels repartidors a peu de carrer i a domicili de bombones de gas butà.
17Q000059	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb les molèsties produïdes per l'obrador d'una xarcuteria.	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat àgil per iniciar la tramitació de l'expedient i tampoc ha estat eficaç per solucionar el problema de sorolls. Es recomana al Districte de Sant Martí que es prioritzï la inspecció prèvia de totes les denúncies referents a molèsties de soroll que poden afectar greument la salut de les persones. Es demana que se'n informi de l'estat de l'expedient i del resultat de les mesures sonomètriques que s'hagin pogut realitzar.
17Q000100	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb les molèsties produïdes per un aparell d'aire condicionat ubicat al pati de llums d'una finca.	S'estima la queixa perquè l'actuació del Districte de Sants-Montjuïc no ha estat ajustada a dret ni eficaç. Es recorda al Districte de Sants-Montjuïc el deure i l'obligació de comprovar el compliment de l'Ordenança de medi ambient, i es recomana que, si és procedent, es prenguin les mesures oportunes perquè cessin les molèsties. S'adverteix, com ja s'ha fet en altres decisions anteriors, que, per tal de millorar el servei i evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, es gestionin eficaçment totes les denúncies rebudes referents a molèsties relacionades amb el medi ambient que puguin afectar la salut de les persones.
17Q000147	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb les molèsties provocades als jardins de Montjuïc per	S'estima la queixa perquè la realització de l'activitat "Brunch in the park" suposa un greuge per als veïns del barri. Es recomana al Districte de Sants-Montjuïc que es reconsideri l'autorització d'aquesta activitat extraordinària en aquest espai públic i es

		l'activitat Brunch in the Parc.	revisin les condicions. Es recomana que, si encara no s'ha fet, es realitzin mesures sonomètriques des dels habitatges dels veïns més afectats per aquesta activitat. Es demana que s'informi aquesta Sindicatura de l'avaluació de l'impacte acústic de la llicència d'aquest any 2017.
17Q000148	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb les molèsties produïdes per la remor d'unes màquines de refrigeració situades a la façana d'un edifici.	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat àgil. S'adverteix al Districte de Sant Martí que es continuï amb la tramitació de l'expedient i s'informi del resultat de les mesures sonomètriques realitzades a les persones afectades. Es recomana que, per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, es gestionin eficaçment totes les denúncies rebudes referents a molèsties relacionades amb el medi ambient que puguin afectar la salut de les persones.
17Q000153	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb la concessió de llicències d'activitat econòmica de dos locals situats al carrer Mandri de Barcelona.	S'estima en part la queixa perquè tot i les gestions efectuades, l'actuació municipal no ha estat eficaç ni satisfactòria per a la persona denunciant. Es recomana al Districte de Sarrià-Sant Gervasi que, resolgui el recurs d'alçada de l'expedient, si és que encara no s'ha fet, i s'avanci en la tramitació fins arribar al precintament de l'activitat en cas de ser necessari. Es recomana que s'atengui de manera presencial al promotor de la queixa per tal de tenir un coneixement acurat de totes les molèsties que pateix i dels fets que denuncia. Es demana que, s'informi a aquesta Sindicatura de les properes actuacions que es realitzin respecte a la queixa presentada.
17Q000204	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb les molèsties generades per l'activitat Pícnic Electrònic al Parc de Montjuïc.	S'estima la queixa perquè la realització de l'activitat "Brunch in the park" suposa un greuge per als veïns del barri. Es recomana al Districte de Sants-Montjuïc que es reconsideri l'autorització d'aquesta activitat extraordinària en aquest espai públic i es revisin les condicions. Es recomana que, si encara no s'ha fet, es realitzin mesures sonomètriques des dels habitatges dels veïns més afectats per aquesta activitat. Es demana que s'informi aquesta Sindicatura de l'avaluació de l'impacte acústic de la

			llicència d'aquest any 2017.
17Q000251	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb la manca d'actuació de la Guàrdia Urbana davant les molèsties per soroll que ocasionen determinades motos.	S'estima en part la queixa perquè tot i que l'Ajuntament actua puntualment per denunciar les motocicletes i ciclomotors que emeten un soroll excessiu, pot posar en marxa més mecanismes per combatre aquesta problemàtica. Es recomana a l'Ajuntament que valori la possibilitat de fer controls de sonometria en la via pública i dur a terme una campanya per conscienciar els conductors d'aquests vehicles sorollosos sobre les conseqüències nocives que les seves accions tenen sobre la salut del conjunt de la població.
17Q000263	Medi ambient (art.45 CE)	Queixa en relació amb les molèsties que produeixen els veïns del pis de dalt.	S'estima en part la queixa perquè, si bé l'actuació dels serveis municipals ha estat correcta, no ha estat suficient perquè en determinades ocasions el descans i la tranquil·litat del veïnat s'han vist pertorbats. Es recomana a la Guàrdia Urbana que continuï amb el seguiment i/o la intervenció amb l'objectiu de solucionar aquesta problemàtica.
17Q000265	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb la manca d'actuació de la Guàrdia Urbana davant les molèsties per soroll que ocasionen determinades motos.	S'estima en part la queixa perquè tot i que l'Ajuntament actua puntualment per denunciar les motocicletes i ciclomotors que emeten un soroll excessiu, pot posar en marxa més mecanismes per combatre aquesta problemàtica. Es recomana a l'Ajuntament que valori la possibilitat de fer controls de sonometria en la via pública i dur a terme una campanya per conscienciar els conductors d'aquests vehicles sorollosos sobre les conseqüències nocives que les seves accions tenen sobre la salut del conjunt de la població.
17Q000311	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb les molèsties generades per l'equipament conegut com la platgeta de l'Eixample durant l'estiu.	S'estima la queixa perquè no es garanteix el dret al descans dels veïns afectats per l'ús de l'equipament municipal anomenat la Platja de l'Eixample. Es recomana al Districte de l'Eixample que, si encara no s'ha fet, es realitzin mesures sonomètriques per tal de conèixer els nivells de soroll que suporten els veïns afectats per l'ús de la Platja de l'Eixample. Es recomana que, per

			tal de garantir el dret al descans dels veïns, s'estudii totes les possibilitats que pugui haver per reduir les molèsties de soroll.
17Q000329	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb les molèsties pel soroll que produeix el Camp de Futbol de l'Espanya Industrial.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que el Districte ha implementat mesures per evitar les molèsties de soroll, no consta justificat que siguin suficients per garantir el dret al descans dels veïns. Es recomana al Districte de l'Eixample que es realitzin les mesures sonomètriques corresponents per tal de conèixer els nivells de soroll als quals estan exposats els veïns i, si és procedent, que s'estudii la possibilitat de cercar instal·lacions alternatives per a la pràctica del futbol, dins o fora del Districte. Es demana que s'informi aquesta Sindicatura sobre si té la intenció de fer més camps de futbol de gespa i, en cas afirmatiu, quin és el termini previst.
17Q000341	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb el soroll produït pel camió que fa la càrrega i descàrrega d'una fleca.	S'estima la queixa perquè no es garanteix el dret al descans dels veïns. S'adverteix al Districte d'Horta-Guinardó que, per comprovar el compliment de l'Ordenança de medi ambient, es realitzin mesures sonomètriques de l'activitat de càrrega i descàrrega del despatx de pa des del pis de la promotora de la queixa. Es recomana que, per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, se sigui més curós en les respostes donades a les queixes de soroll tramitades a través de l'IRIS.
17Q000366	Medi ambient (art 45)	Queixa per les molèsties per soroll que ocasiona un aparell d'aire condicionat.	S'estima la queixa pel retard injustificat davant el ciutadà en la intervenció municipal per tal de comprovar un possible episodi de contaminació acústica. Es recomana a l'Ajuntament que, davant de situacions de manca de recursos suficients per atendre la càrrega de treball assignada, s'arbitrin mesures correctores, s'estableixin prioritats d'actuació o, si més no, es facilitin les explicacions necessàries als reclamants.
17Q000537	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb les molèsties produïdes per la terrassa interior d'una	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat eficaç. Es recomana al Districte de Ciutat Vella que, per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, es prioritzin totes aquelles inspeccions que facin referència a molèsties

		activitat de formació.	per soroll que puguin afectar la salut de les persones.
17Q000538	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb els sorolls produïts per les instal·lacions d'un gimnàs.	Es declara correcta i ajustada a dret l'actuació municipal..
17Q000582	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb sorolls i olors provocats per una fruiteria ubicada als baixos d'un edifici.	S'estima la queixa perquè l'actuació del Districte de l'Eixample no ha estat àgil ni eficaç. Es recorda al Districte de l'Eixample el deure i l'obligació de comprovar el compliment de l'Ordenança de medi ambient. Es recomana que, per tal de millorar el servei, es gestionin eficaçment totes les denúncies que es rebin referents a molèsties relacionades amb el medi ambient que puguin afectar la salut de les persones. Es demana que s'informi a la Sindicatura del resultat de la inspecció quan aquesta s'hagi realitzat.
17Q000587	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Disconformitat amb la col·locació d'una sortida de fums i la instal·lació d'un aparell d'aire condicionat.	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat eficaç. Es recomana al Districte de l'Eixample que es tramitin sense més dilació els tres expedients AUTORITAS a què fa referència aquesta queixa.
17Q000593	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb els sorolls provocats per una festa a la Nau Bostick.	S'estima en part la queixa perquè, si bé l'actuació dels serveis municipals ha estat correcta, no ha estat suficient perquè en determinades ocasions el descans i la tranquil·litat del veïnat s'han vist pertorbats. Es recomana a la Guàrdia Urbana que continuï amb el seguiment especial de les possibles incidències per garantir el descans i la tranquil·litat del veïnat.
17Q000607	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb la manca d'actuació de la Guàrdia Urbana davant les	S'estima en part la queixa perquè tot i que l'Ajuntament actua puntualment per denunciar les motocicletes i ciclomotors que emeten un soroll excessiu, pot posar en marxa més mecanismes per combatre aquesta problemàtica. Es recomana a

		molèsties per soroll que ocasionen determinades motos.	l'Ajuntament que valori la possibilitat de fer controls de sonometria en la via pública i dur a terme una campanya per conscienciar els conductors d'aquests vehicles sorollosos sobre les conseqüències nocives que les seves accions tenen sobre la salut del conjunt de la població.
17Q000620	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb les molèsties que produeix un aparell d'aire condicionat d'un restaurant situat als baixos d'un edifici.	Es resol que l'actuació municipal ha estat correcta.
17Q000625	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb les molèsties per fum i soroll que produeix la xemeneia d'un local de restauració.	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat eficaç i no s'ha garantit el dret al descans dels veïns. Es recomana al Districte de Sant Martí que, per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, se sigui més diligent en la tramitació dels expedients de disciplina relacionats amb molèsties de soroll i s'estudiï la possibilitat d'adoptar mesures cautelars en aquells casos en què sigui necessari. Es demana que s'informi aquesta Sindicatura de l'estat en què es troba l'expedient i si s'ha solucionat el problema.
17Q000630	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb les diverses molèsties per sorolls i pudors que provoca un obrador de pa.	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat eficaç. Es recomana al Districte de Sants-Montjuïc que es faci una revisió exhaustiva de totes les instal·lacions de la llicència d'activitat denunciada i que es requereixi el condicionament de totes les deficiències que pugui tenir. S'adverteix que es faci un seguiment de les operacions de càrrega i descàrrega que es realitzin de matinada i, si aquestes tinguessin autorització, que es realitzin les mesures sonomètriques pertinents per determinar si compleixen la normativa. Es requereix que s'informi de totes les actuacions que es facin en relació amb la queixa estimada.
17Q000642	Medi ambient	Queixa en relació amb els sorolls que	S'estima en part la queixa perquè, tot i les actuacions municipals realitzades per minorar les molèsties de soroll dels veïns

	(art. 45 CE)	produeix el parc infantil del pati interior d'illa Anaïs Napoleón.	afectats, aquests no estan satisfets en com s'ha decidit i realitzat la urbanització de l'interior d'illa.
17Q000660	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb les molèsties ocasionades per la instal·lació d'un aparell d'aire condicionat en el pati interior d'un immoble.	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat ajustada a dret ni eficaç. S'adverteix al Districte de l'Eixample que es tramiti sense més dilació l'expedient de disciplina urbanística que pertoqui per tal de solucionar les molèsties que provoca l'aparell d'aire condicionat instal·lat en el pati interior de la finca del carrer València.
17Q001030	Medi ambient (art 45)	Molesties per contaminació acústica i atmosfèrica generada al carrer Roger de Flor pel servei Bus turístic	No s'admet la queixa pel fet de no haver-hi indicis d'actuació irregular, ni d'afectació dels drets de la reclamant. Es recomana a Transports Metropolitans de Barcelona que revisi l'estat de manteniment i funcionament dels vehicles més sorollosos que figuren en l'informe del Departament de Qualitat Ambiental per si és possible millorar la seva resposta acústica.
17Q001043	Medi ambient (art 45)	Disconformitat amb les molèsties per sorolls provocats pels clients d'una cerveseria al C/Parlament.	S'estima la queixa al considerar que al menys sis mesos, des del moment de la reclamació, sense disposar encara d'elements d'avaluació objectiva sobre la intensitat acústica de l'activitat denunciada, és certament un temps excessiu davant una molèstia que afecta la qualitat de vida i el dret a la intimitat del reclamant. S'adverteix al Districte de l'Eixample de la necessitat d'avaluar, el més aviat possible, les molèsties per contaminació acústica i aplicar, si és procedent, les mesures correctores i/o cautelars que calguin.
16Q000432	Consumidor s i usuaris (art. 51 CE)	Queixa en relació amb la tramitació de sol·licitud de targeta de vehicle elèctric.	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat eficaç. Es recomana a l'Ajuntament que, per tal de millorar el servei de tramitació de targetes de vehicle elèctric i per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, es faci un seguiment més acurat de tot el procés i ens informi de quin és el termini mitjà d'entrega de les targetes de vehicle elèctric des que

			se'n presenta la sol·licitud.
16Q001048	Medi ambient (art 45)	Queixa en relació amb les molèsties provocades per fortes olors al domicili.	Es desestima la queixa ja que no s'han constatat indicis d'actuació negligent o inhibidora per part de l'Ajuntament de Barcelona.
16Q001135	Medi ambient (art 45)	Queixa per immissions de gasos produïdes per un parking.	S'estima la queixa. D'adverteix al Districte de Sarrià - Sant Gervasi de la necessitat d'avaluar, objectivar la molèstia i fonamentar la resposta i actuació municipal i, si és procedent, requerir l'adopció de les mesures correctores que siguin oportunes.
17Q000288	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb les molèsties produïdes per les obres de l'Edifici Estel, entre Av. Roma, Viladomat i Calàbria.	Es declara que l'actuació municipal ha estat correcta. Es demana al Districte de l'Eixample que se'ns informi si s'ha valorat l'emissió de partícules en suspensió que generen les obres, ja que en l'informe no se'n fa cap esment.
16Q000376	Administració pública (art.45 CE)	Queixa en relació obres i neteja.	S'estima en part la queixa perquè, si bé les deficiències denunciades per la ciutadana han estat constatades, els serveis municipals corresponents encara no han aconseguit esmenar-les. Es recomana al Districte que, en coordinació amb els serveis municipals de neteja, vetlli per la conservació adequada del passatge Napoleó.
16Q000476	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb el soroll del Servei de neteja de matinada a la plaça de la Virreina.	S'estima en part la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat prou eficaç. Es recomana a la Gerència Adjunta de Medi Ambient i Serveis Urbans de la Gerència d'Ecologia Urbana que es faci un seguiment de la queixa i que es promogui, si és que encara no s'ha fet, la realització de mesures sonomètriques per tal d'avaluar quin és l'impacte acústic dels serveis de neteja a la plaça de la Virreina.

16Q000617	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb la desratització insuficient a l'entorn de l'escola Lluís Vives.	S'estima en part la queixa perquè, tot i haver solucionat la problemàtica de la presència de rates en el centre Grup Escolar Lluís Vives, no s'ha millorat l'estat de neteja que presenta l'entorn.
16Q000978	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb la neteja d'un solar.	S'estima la queixa perquè l'Ajuntament no ha estat diligent en la tramitació de l'expedient. Es recomana al Districte d'Horta-Guinardó que s'agilitzi la tramitació de l'expedient de disciplina urbanística per tal de posar fi a la problemàtica d'insalubritat denunciada el 29 d'abril de 2016.
16Q000998	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb un solar municipal.	S'estima la queixa perquè, fins que la síndica no va sol·licitar la informació dels solars denunciats, no es va iniciar la tramitació dels expedients corresponents. Es recomana al Districte de Sants-Montjuïc que, per tal de millorar el servei i per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, es gestionin totes les queixes rebudes per la ciutadania actuant de manera àgil i eficaç.
16Q001307	Medi ambient (art.45 CE)	Disconformitat per la brutícia generada per un parking al costat d'una escola al districte de Sant Andreu.	S'estima en part la queixa perquè, si bé l'actuació dels serveis municipals ha estat correcta, no ha estat suficient perquè en determinades ocasions el descans i la tranquil·litat del veïnat s'han vist pertorbats. Es recomana a la Guàrdia Urbana que continuï amb el seguiment especial de les possibles incidències per garantir el descans i la tranquil·litat del veïnat.
17Q000040	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb l'horari de recollida d'escombraries .	S'estima en part la queixa perquè no es garanteix el dret al descans dels veïns. Es recomana a l'Ajuntament que, per tal de millorar el servei de recollida d'escombraries, s'estudii la possibilitat de realitzar-lo en un horari anterior, intentant que aquest no s'estengui més enllà de l'inici de l'horari nocturn.

17Q000058	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb la brutícia procedent dels excrements de gossos als voltants del c/ Indústria.	S'estima la queixa perquè el desplegament de mesures per garantir la convivència entre els gossos i els ciutadans no està sent suficient.
17Q000496	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb el soroll i l'horari de recollida de mobles vells.	S'estima en part la queixa perquè no es garanteix el dret al descans dels veïns. Es recomana a l'Ajuntament que, per tal de millorar el servei, s'estudiï la possibilitat d'avançar l'horari de recollida de voluminosos i, si és convenient, redueixi les hores que dura aquest servei incrementant el nombre de vehicles que el realitzin.
17Q000539	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb el soroll que produeix la recollida de mobles i trastos vells.	S'estima en part la queixa perquè no es garanteix el dret al descans dels veïns. Es recomana a l'Ajuntament que, per tal de millorar el servei, s'estudiï la possibilitat d'avançar l'horari de recollida de voluminosos i, si és convenient, es redueixi les hores que dura aquest servei incrementant el nombre de vehicles que el realitzin.
17Q000594	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb la manca de resposta municipal a una queixa per problemes amb acumulació de mosquits a la via pública.	Es resol que l'actuació municipal ha estat correcta. Se suggereix a l'Ajuntament que supervisi l'estat en general de les plataformes de les parades d'autobús i s'asseguri que no es produeixi una acumulació d'aigua i/o d'altres residus per sota de les reixetes metàl·liques.
17Q000667	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb el canvi de lloc dels contenidors d'escombraries degut a les obres del C/Bolivia.	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat eficaç. Es recomana al Districte de Sant Martí que, juntament amb la Direcció dels Serveis de Neteja i Gestió de Residus, es valori la possibilitat de canviar d'ubicació els contenidors d'escombraries, ja que just al davant d'on s'han instal·lat hi ha un solar buit i no produïrien tantes molèsties als veïns. Es recomana a l'Àrea Ecologia, Urbanisme i Mobilitat que valori si el nombre de contenidors instal·lats en aquesta zona és l'adequat.

17Q001045	Dret de petició (art 29)	Queixa per manca de papereres al carrer Creu de Molers al barri del Poble Sec.	Es desestima la queixa presentada per la reclamant a l'haver-hi papereres suficients.
17Q001047	Medi ambient (art 45)	Disconformitat amb la col·locació de 9 contenidors d'escombraries davant de l'edifici on viu	S'estima en part la queixa ja que el seu objecte ja ha estat corregit i s'ha adoptat una solució més racional i equitativa.
17Q001048	Medi ambient (art 45)	Queixa en relació amb la col·locació de 9 contenidors d'escombraries davant de l'edifici on viu.	S'estima en part la queixa ja que el seu objecte ja ha estat corregit i s'ha adoptat una solució més racional i equitativa.
17Q001271	Medi ambient (art 45)	Disconformitat amb el lloc d'emplaçament de contenidors que causen fortes olors dins d'un habitatge.	No s'admet la queixa ja que no s'observen indicis d'actuació municipal irregular o transgressora de drets. L'Ajuntament ha contestat dues vegades que no hi ha emplaçament alternatiu.
16Q000111	Medi ambient (art 45)	Manca de delimitació de la zona de gossos al parc de Sant Martí.	S'estima la queixa al considerar que es produeixen els fets denunciats sense que des del Govern municipal s'apliquin mesures eficients per corregir un comportament dels conductors de gossos prohibit per l'Ordenança corresponent. S'adverteix a l'Ajuntament i especialment al Districte de Sant Martí de la necessitat de vetllar pel compliment de la normativa municipal als espais públics per tal d'assegurar la seva pacificació i el seu ús col·lectiu. Es recomana, de nou, a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat que desenvolupi, el més aviat possible, les previsions contingudes en l'Ordenança d'animals per tal que sigui plenament exigible i eficaç amb relació als objectius perseguits quan va ser aprovada.

			S'adverteix al Districte i de l'obligació d'oferir resposta suficient a les peticions de la ciutadania, així com de respectar les previsions de la Llei orgànica sobre el dret de petició i de l'obligació de col·laborar amb al Sindicatura de Greuges en el compliment de les tasques que té encomanades.
16Q000636	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa relacionada amb problemes diversos a l'entorn de la plaça Margarita Xirgu (gossos, espai infantil, soroll, etc.).	S'estima en part la queixa perquè, tot i haver traslladat els fets denunciats a la Guàrdia Urbana i als serveis de neteja municipal, no es garanteix el respecte dels drets de les persones que s'hagin pogut considerar afectades. Es recomana al Districte de Sants-Montjuïc que, per evitar la presència de gossos que vagin circulant lliurement per la zona denunciada (els potencialment perillosos i els que no obeeixen les ordres dels seus amos), es continuï amb la campanya d'actuació que es va iniciar amb els equips de civisme, i es coordinin amb la Guàrdia Urbana, per poder sancionar les infraccions detectades. Es recomana que, per mantenir en bones condicions higièniques aquesta zona on acostumen a anar els gossos, es desinfecti el lloc com si d'un àrea d'esbarjo de gossos es tractés. Se suggereix que, per tal de millorar la convivència a l'entorn de la plaça Margarida Xirgu, s'estudiï la possibilitat d'utilitzar aquesta plaça per a altres finalitats que no siguin únicament l'aparcament dels assistents a les sessions teatrals.
17Q000079	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb l'horari d'obertura dels jardins Josep Godoy i Casals	S'estima en part la queixa perquè, tot i la correcció de l'incompliment en l'horari d'obertura dels jardins, ha quedat acreditat que hi ha hagut incidències. Es recomana a la Cinquena Tinència d'Alcaldia d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat que, per tal que tots els col·lectius ciutadans puguin gaudir-ne, s'estudiï la possibilitat d'avançar l'horari d'obertura dels parcs i jardins i que es vetlli per tal de garantir-ne el bon manteniment.
17Q000184	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb unes filtracions d'aigua i sorra a la zona privada	S'estima la queixa perquè l'Institut Municipal de Parcs i Jardins està ultrapassant els terminis previstos per resoldre sobre l'existència o no de responsabilitat patrimonial en els danys

		d'un edifici provinents de la zona verda de l'Ajuntament de Barcelona.	ocasionats. Es recomana a l'Institut Municipal de Parcs i Jardins que, al més aviat possible, es dicti resolució expressa sobre el procediment de reclamació de responsabilitat patrimonial, i es notifiqui a l'interessat.
17Q000192	Salut esport i lleure (art. 43 CE)	Queixa en relació amb les molèsties produïdes per arbres plataners.	S'estima en part la queixa perquè, tot i haver fet la poda de manteniment programada al mes de febrer de 2016 al carrer Doctor Pi i Molist, no consta acreditat que s'hagi fet un seguiment d'aquesta amb motiu de la queixa presentada. Es recomana a l'Ajuntament que, si no ho ha fet encara, es posi en contacte amb la promotora de la queixa per tal de comprovar in situ les molèsties que denuncia i s'informi a aquesta Sindicatura del resultat obtingut.
17Q000529	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb la manca de manteniment d'una zona enjardinada a la cantonada de la ronda de Sant Pau amb el c/ Marquès del Campo Sagrado.	S'estima en part la queixa perquè, tot i l'esforç que des del Districte de l'Eixample s'està duent a terme per tal de millorar aquest espai, continua generant problemes al veïnat. Es recomana a l'Institut de Parcs i Jardins de l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat que reposi i/o repobli els parterres de plantes i, per evitar l'ús intensiu per part dels gossos, intenti posar algun tipus de barrera física que els impedeixi l'accés.
17Q000586	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb el mal estat dels jardins de l'avinguda Josep Tarradellas.	S'estima la queixa perquè s'ha superat amb escreix el termini per habilitar les àrees d'esbarjo necessàries, així com els espais d'usos compartits en franges horàries on els gossos podran anar sense lligar, previst en l'Ordenança de protecció, tinença i venda d'animals. Es recomana a l'Ajuntament que, mentre no s'acabin de desenvolupar les previsions contingudes en l'Ordenança de protecció, tinença i venda d'animals, se sigui molt curós en la vigilància dels parcs i jardins de la ciutat, per tal que els gossos no els facin malbé.
17Q000605	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb les abelles i vespes que hi ha a l'estiu a la plaça	Es resol que l'actuació municipal ha estat correcta.

		del Dr. Letamendi.	
16Q000222	Tractament amb dignitat (art. 10 CE)	Desacord amb l'organització del voluntariat al CAACB.	S'estima en part la queixa perquè, ja que el voluntariat esdevé una important peça en l'estructura de suport al CAACB, convé realitzar accions concretes tendents a reconèixer i a valorar la seva tasca, i a recuperar la confiança mútua entre les parts. Es recomana als representants del CAACB i de les associacions de voluntariat que s'impliquin mútuament per tal de recuperar la confiança que ha de regir entre ells per poder desenvolupar les tasques del CAACB en harmonia. Es demana al CAACB que faciliti a la Sindicatura de Greuges de Barcelona el Programa del Voluntariat del Centre sorgit en aplicació de la Llei 25/20015.
16Q000305	Procediment actes administratius (art 105)	Disconformitat amb sanció per tinença de gos potencialment perillós.	No s'admet la queixa al no observar indicis d'actuació municipal irregular que hagin significat la conculcació dels drets del reclamant.
16Q000433	Tractament amb dignitat (art. 10 CE)	Disconformtat amb el funcionament del CAACB.	S'estima la queixa perquè la manca de recursos tecnològics i humans de què disposa el CAACB no garanteixen la capacitat necessària per atendre les demandes d'adopció dels animals que tenen acollits. Es recomana a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat que s'estudii la possibilitat d'implementar mesures que facilitin i permetin atendre de forma adequada les demandes d'adopció d'animals del CAACB.
16Q000483	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb el control de gossos perillosos al Barri de la Font d'en Fargues i Parc del Guinardó.	S'estima en part la queixa perquè el desplegament de mesures per garantir la convivència entre els ciutadans al barri de la Font d'en Fargues i el Parc del Guinardó no està sent suficient. Es recomana al Districte d'Horta-Guinardó que, per evitar la presència de gossos considerats potencialment perillosos circulant lliurement per la zona denunciada, s'estudii la possibilitat de fer una campanya d'actuació per part de la Guàrdia Urbana.

16Q000597	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb la manca de resposta i de solució a una reclamació per brutícia i pudor generat per gossos al barri del Coll.	S'estima en part la queixa perquè el desplegament de mesures per garantir la convivència entre gossos i ciutadans a la ciutat no està sent suficient. Es recomana a l'Ajuntament, tal com ja s'ha fet en queixes anteriors, que, per tal de millorar l'estat de neteja de l'espai públic en general, es continuï fent conscienciació ciutadana (publicitat, agents cívics, informadors ambientals, etc.). Es recomana a l'Ajuntament una actuació més contundent per part de la Guàrdia Urbana en els casos d'aquells propietaris de gossos en què es comprova que incompleixen la normativa municipal.
17Q000056	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb la manca de neteja i seguretat a la plaça Kobe	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat correcta. Es recomana al Comissionat de Seguretat que sancioni totes aquelles infraccions relacionades amb gossos considerats potencialment perillosos, ja que consta comprovat que només amb advertiments no se solucionen les molèsties que generen a bona part de la ciutadania.
17Q000486	Legalitat d'actuació administrativa. Dret a ser indemnitzat (art. 106 CE)	Disconformitat amb algun aspecte de l'adopció d'animals del CAACB.	S'estima la queixa perquè es constata l'existència d'un error per part del CAACB en la gestió del canvi de nom del propietari d'un gos adoptat, així com una manca d'informació expressa a les famílies adoptants, relativa a l'atenció veterinària gratuïta que ofereix el CAACB durant el període de cessió dels animals de companyia. Es recomana al CAACB que, per millorar la informació, s'inclouï expressament en el contracte de cessió tots els serveis que ofereix el Centre mentre dura la cessió i en l'adopció dels animals de companyia. Entre ells el de l'atenció veterinària gratuïta durant un període de 20 dies posteriors a la cessió, en el cas de ser requerida.
17Q000663	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb la manca de resposta municipal a diverses	S'estima en part la queixa perquè tot i les actuacions municipals realitzades el problema encara no s'ha solucionat. Es recomana al Districte de l'Eixample que es continuï l'actuació posant èmfasi en la detecció dels locals i les associacions d'on

		denuncies dels veïns referents a una senyora que tira sacs de pa als coloms entre els carrers Marina i Padilla.	s'obté el menjar que després es dona als coloms per tal de poder erradicar aquesta pràctica que tant embruta i perjudica la zona i els veïns afectats. Es recomana que es faci un seguiment del cas d'aquesta senyora a través dels serveis socials, ja que ha manifestat que tot i les denúncies que se li han efectuat no té cap intenció de cessar en aquesta pràctica d'alimentar els coloms.
--	--	---	---

CARRER I CONVIVÈNCIA**Transport públic, circulació i vialitat**

17Q000679	Llibertat sindical, vaga (Art. 28 CE).	Disconformitat amb la posició adoptada per TMB en les reclamacions i negociacions amb els seus treballadors. Vaga	Que els conflictes laborals que afectin béns i serveis públics comptin per a la seva resolució amb la màxima implicació del Govern municipal i la col·laboració de la resta de representants de la ciutadania. Que per part del govern municipal s'insti al govern de la Generalitat que promogui l'elaboració de la llei orgànica reguladora de la vaga seguint el mandat constitucional.
15Q000785	Eficàcia de l'Administració Pública (Art. 103 CE)	Disconformitat amb les molèsties generades per la parada d'autobús C/Aldana - Rda Sant Pau de la línia 24 que es considera inadequadament ubicada.	S'estima la queixa perquè no es dedueix que s'hagin efectuat les comprovacions oportunes sobre les molèsties i, si fos procedent, les corresponents mesures de correcció. Es recomana a TMB que es realitzi un seguiment efectiu del compliment de la normativa sobre el temps màxim d'aturada de motors en la terminal corresponent a la línia 24 del carrer Aldana i a la resta de la ciutat, sobretot properes a habitages, i si procedeix, l'adopció de mesures corresponents, per pertorbar el mínim als veïns. Es recomana a la 4a. Tinença i al Comissionat de Seguretat de la GUB que adopti o doni les instruccions per vetllar pel compliment de l'article 44.3.7 de l'OMMA. S'adverteix a la Tinença d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat, a TMB i al representant municipal a l'ÀMB del deure de col·laboració amb les demandes d'informació de la Sindicatura.

15Q001098	Eficàcia de l'Administració Pública (Art. 103 CE)	Disconformitat amb la ubicació de la parada d'autobusos del C/Aldana-Ronda. Sant Pau i les molèsties que es generen.	S'estima la queixa perquè no es dedueix que s'hagin efectuat les comprovacions oportunes sobre les molèsties i, si fos procedent, les corresponents mesures de correcció. Es recomana a TMB que es realitzi un seguiment efectiu del compliment de la normativa sobre el temps màxim d'aturada de motors en la terminal corresponent a la línia 24 del carrer Aldana i a la resta de la ciutat, sobretot properes a habitatges, i si procedeix, l'adopció de mesures corresponents, per pertorbar el mínim als veïns. Es recomana a la 4a. Tinença i al Comissionat de Seguretat de la GUB que adopti o doni les instruccions per vetllar pel compliment de l'article 44.3.7 de l'OMMA. S'adverteix a la Tinença d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat, a TMB i al representant municipal a l'ÀMB del deure de col·laboració amb les demandes d'informació de la Sindicatura.
15Q001123	Consumidors i usuaris (Art. 51 CE)	Disconformitat amb l'atenció rebuda presencialment per personal de TMB en una estació i amb la resposta escrita arran de la queixa presentada.	S'estima la queixa perquè l'actuació de TMB no ha estat prou eficient ni per atendre la queixa de la persona interessada. Es recomana a TMB que les respostes per escrit a les queixes o reclamacions que se li presenten aprofundeixin en les circumstàncies del cas, que estiguin signades per persona identificada responsable del servei, que es revisi l'expedient i s'ampliï la informació facilitada a la promotora de la queixa. Es recomana a TMB i a l'Ajuntament que s'insti a l'ATM la concreció de protocols d'actuació amb l'atenció de les diferents incidències sobre l'ús dels títols de transport integrat. Es recomana a TMB i a GUB l'obligació de respondre a totes les qüestions de demanda d'informació que planteja aquesta Sindicatura.
16Q000025	Consumidors i usuaris (Art. 51 CE)	Disconformitat amb l'atenció rebuda en un punt d'informació que va derivar en l'obertura d'un expedient	S'estima la queixa pel fet de considerar que la denúncia efectuada per part de TMB no disposava d'elements suficients per motivar una denúncia per comportament incívic. Es recomana a TMB que aquestes denúncies per incivisme incorporin les garanties pròpies dels expedients sancionadors que hauran de sustentar-ne la tramitació. Es

		per suposada conducta incívica.	recomana a TMB que els treballadors disposin de formació i de protocols d'actuació davant els fets i les conductes d'especials característiques per part dels viatgers.
16Q000101	Consumidors i usuaris (Art. 51 CE)	Disconformitat amb tracte rebut per conductor d'autobús i la resposta i atenció rebuda per part de TMB arran de la seva queixa.	S'estima la queixa perquè no ha quedat acreditat ni l'adequada actuació del treballador de TMB ni que la resposta donada per TMB sigui suficient. Es recomana que es revisi l'expedient de reclamació de la interessada, que es doni resposta complerta a la seva queixa i que es valori una possible compensació per les molèsties causades. Es reitera a TMB que s'aprofundeixi en la investigació de les circumstàncies que motiven les queixes dels ciutadans i es millori el contingut de les respostes. Es recomana a la Regidoria de Mobilitat i a TMB que en el disseny i implementació de la nova xarxa ortogonal es tingui en compte l'accés a la mobilitat i es garanteixi l'ús del transport públic al conjunt de la ciutadania i amb especial atenció a aquells col·lectius amb necessitats especial d'atenció.
16Q000596	Promoció del benestar de la gent gran (Art. 50 CE)	Disconformitat amb els canvis en la nova xarxa d'autobusos i les respostes rebudes per part de TMB i un pas de vianants.	S'estima en part la queixa ja que, si bé no es pot afirmar fins al desplegament definitiu de la xarxa que es conculquin drets, les informacions actuals fan preveure dificultats d'accés al transport per a determinats col·lectius més vulnerables. Es recomana a la Regidoria de Mobilitat i a TMB que, en el disseny i la implantació de la nova xarxa ortogonal i en concret en l'emplaçament dels punts de parada, que l'accés i la mobilitat sigui una prioritat i que es garanteixi l'ús del transport públic al conjunt de la ciutadania i amb una atenció especial a aquells col·lectius amb necessitats especials d'atenció.
16Q000768	Actuació dels poders públics (Art. 53 CE)	Disconformitat amb la suspensió del transport públic al barri per una activitat festiva i la manca de	Es procedeix a l'arxiu l'expedient en haver decaigut la motivació de la queixa presentada en el seu moment, tot i que s'ofereix la intervenció de la Sindicatura si sorgeixen noves problemàtiques.

		resposta del Districte.	
16Q000910	Eficàcia de l'Administració Pública (Art. 103 CE)	Disconformitat amb el soroll que generen els motors sense aturar dels autobusos de la nova parada de l'autobús de la xarxa ortogonal H4.	S'estima la queixa perquè, tot i el promotor ha informat que TMB ha actuat i donat resposta als veïns, ha estat després de reiterades queixes i de patir molèsties i sorolls, fets constatats per la Gerència del Districte. Es recomana a TMB que implementi mesures per estendre a la ciutat el seguiment, control i, si és procedeix, la correcció del compliment del temps màxim d'aturada del motor a les terminals de línia d'autobusos a prop d'habitatges per generar la mínima pertorbació possible. Es recomana al Dte de S.Andreu i a l'Ajuntament que se cerqui acord i consens, també amb el veïnat, amb la ubicació de les parades i terminals i a GUB que vetlli pel compliment del temps d'aturades de motors. S'adverteix a la 4a Tinença i a TMB del compliment del deure de col·laboració amb les demandes d'informació d'aquesta Sindicatura.
16Q000980	Principi de legalitat. Seguretat jurídica (Art. 9 CE)	Disconformitat amb l'exigència d'una percepció mínima i la retirada d'un títol de transport (T-50/30) presumptament fraudulent.	S'estima la queixa perquè tot i que finalment s'ha deixat sense efectes la percepció mínima exigida a l'interessat s'ha produït un greuge en no haver-se tingut en compte les circumstàncies exposades per l'interessat a l'escrit d'al·legacions, cosa que evidencia la necessitat de la revisió de la normativa d'aplicació i dels protocols d'actuació com ja s'ha posat de manifest en motiu d'anteriors expedients, així com en l'actuació d'ofici d'aquesta Sindicatura.
17Q000007	Consumidors i usuaris (Art. 51 CE)	Queixa en relació amb un càrrec exigít per part del Servei Bicing per excés d'ús del servei.	S'estima en part la queixa perquè si bé l'import del càrrec exigít es correspon amb les tarifes i condicions establertes per a l'ús del servei, el contracte d'adhesió es pot considerar desmesurat en aquest aspecte. Es recomana a B:SM, que revisi les actuals tarifes i penalitzacions establertes per diferenciar el tractament d'aquells casos amb excés d'ús del servei, amb retorn o recuperació de la bicicleta d'aquells casos en què no es produeix. Es recomana a B:SM que revisi els actuals procediments establerts per a que el tractament dels

			procediments d'incompliment s'assimilin als procediments administratius sancionadors a nivell de garanties de gestió, notificació i procediment.
17Q000074	Consumidors i usuaris (Art. 51 CE)	Disconformitat amb el trasllat de la parada 2682 de la línia H16 de TMB i la manca de comunicació i informació als veïns.	S'estima en part la queixa perquè, tot i entendre que la modificació de les línies s'efectua dins la potestat i competències de l'Administració, la gestió no ha estat prou eficient tenint en compte els canvis produïts en poc temps i els costos i que la comunicació pública s'ha realitzat amb insuficients garanties i mitjans per arribar a la població mitjans utilitzats. Es reitera a la Regidoria de Mobilitat recomanacions d'anteriors expedients sobre canvis d'itineraris de línies d'autobús i l'emplaçaments de parades, fent de la mobilitat una prioritat. Es recomana a la Regidoria de Mobilitat que es realitzin els estudis tècnics per evitar les reiterades modificacions de recorreguts i dels punts de parada i no es produeixin despeses innecessàries ni perjudicis a la ciutadania. Es recorda a la Regidoria de Mobilitat que ha de vetllar per fer arribar la informació sobre els canvis en parades als veïns temps i canals suficients per garantir que la informació arriba a tots els sectors de població.
17Q000115	Principi de legalitat. Seguretat jurídica. (Art. 9 CE)	Queixa en relació amb l'exigència d'una percepció mínima per part de TMB.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que l'actuació de TMB, en relació amb l'exigència de la percepció mínima, s'ajusta a l'aplicació de la normativa vigent, la resposta i el tractament de les al·legacions s'ha efectuat de manera genèrica i no individualitzada. Es recomana a TMB que es treballin els mecanismes per discernir la correcta aplicació de l'exigència de la percepció mínima i el tractament personalitzat de les al·legacions.
17Q000249	Eficàcia de l'Administració Pública (Art. 103 CE)	Disconformitat amb el cost i el temps de gestió per aconseguir un duplicat de la targeta T-16 en	S'estima en part la queixa ja que, tot i que les despeses d'emissió i gestió estan establertes en l'actual Reglament de la T-16 que tot i modificar-se, no ha previst disposar de títols provisionals per pèrdua, furt ni sobretot robatori, ni l'optimització dels processos de costos i gestió, tot i haver-se demanat. Es recomana a la

		cas de robatori.	representació municipal a l'ATM que promogui la revisió dels costos d'emissió i sobretot de reedició de la T-16, atenent el cost real d'emissió del títol, la revisió del Reglament de la T-16 per oferir un títol provisional sobretot quan la pèrdua deriva d'una sostracció o circumstància de força major i la revisió de la limitació de la finalització de l'ús de la T-16, per no generar greuges amb motiu de la data de naixement, donant cobertura a tots els beneficiaris fins el compliment dels 17 anys.
17Q000279	Principi de legalitat. Seguretat jurídica. (Art. 9 CE)	Disconformitat pel tracte rebut per part d'una treballadora de TMB que ha derivat en la incoació d'un expedient sancionador contra el promotor de la queixa.	S'estima la queixa perquè l'actuació de TMB no ha estat ni proporcionada ni adequada amb la presentació de dues denúncies per fets no objectivament provats -tot i donar lloc a dues denúncies per acte incívics-, ni eficient la revisió efectuada per donar resposta a la reclamació presentada per l'interessat. Es recomana a TMB i als responsables de seguretat del metro que es revisin els protocols d'actuació i intervenció, es contrastin i/o es tinguin en compte les manifestacions dels passatgers, que no s'emetin butlletins a partir d'explicacions d'agents quan no han presenciats els fets i que es coordini la resposta i actuació. Es declara que el promotor de la queixa i la seva esposa van actuar de bona fe en la seva demanda d'informació però la resposta rebuda del personal de TMB va resultar desmesurada. Tot i que el tracte rebut no fos l'adequat, no validava dirigir-se poc correctament a la treballadora del metro.
17Q000382	Principi de legalitat. Seguretat jurídica. (Art. 9 CE)	Disconformitat amb l'exigència d'una percepció mínima per part de TMB.	S'estima en part la queixa ja que tot i que en aparença l'actuació interventora s'adequava a la normativa d'aplicació, la posterior revisió de l'expedient a instància de la Sindicatura va detectar un defecte de forma que va motivar-ne l'arxivament. Es recomana a TMB que realitzi la revisió dels expedients de manera més efectiva i eficient i que els possibles defectes de forma existents siguin detectats d'ofici i paralitzin la tramitació dels expedients si no són subsanables. Es suggereix que quan tinguin entrada una demanda d'informació

			per part d'aquesta Sindicatura sobre un expedient de percepció mínima, per fer efectiva la tasca de supervisió encomanada a aquesta Sindicatura no es doni trasllat del mateix a l'Administració sancionadora competent fins la clarificació de les circumstàncies que motiven la intervenció per mitjà de resposta a aquesta Institució atès que el termini supera aquell establert per efectuar el pagament de la percepció mínima i iniciar les accions per la incoació d'un expedient sancionador.
17Q000397	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb la inseguretat ciutadana a les entrades i sortides del metro	S'estima en part la queixa perquè, tot i les concentracions puntuals de venedors ambulants no autoritzats en el Metro de Barcelona, Transports Metropolitans de Barcelona actua de forma adequada, en coordinació amb els cossos policials, per salvaguardar la seguretat dels passatgers.
17Q000411	Principi de legalitat. Seguretat jurídica. (Art. 9 CE)	Disconformitat amb l'exigència d'una percepció mínima i el tracte rebut per part d'un inspector del TRAM.	S'estima en part la queixa presentada perquè malgrat l'actuació dels interventors s'ajusta a l'aplicació estricta de la normativa vigent, la visualització de les imatges podia haver comportat la retirada de l'exigència de la percepció mínima. Es recomana a la representació municipal dins l'operadora TRAM que sol·liciti la revisió de l'expedient de percepció mínima i/o, si és procedent, la tramitació de la corresponent denúncia a l'Administració competent. Es recomana a la Regidoria de Mobilitat que insti per mitjà de la representació municipal en l'empresa operadora la revisió de la normativa d'aplicació en relació amb les mesures de frau en el transport públic de manera que s'incorporin els principis de presumpció d'innocència, tipicitat i proporcionalitat.
17Q000516	Consumidors i usuaris (Art. 51 CE)	Queixa en relació amb l'aplicació d'un recàrrec per superar el temps d'ús del servei Bicing.	Es considera que l'actuació del servei Bicing s'ha ajustat a les condicions d'ús del servei. Es recomana que la revisió i comprovació de les comunicacions de possibles incidències en relació amb l'ús indegut del servei es realitzin al més aviat possible tot i no disposar de totes les dades concretes per part de l'usuari del servei. Es reitera al Bicing les recomanacions sobre la millora de l'ús del servei, tant en relació amb la seguretat i el bon funcionament dels

			ancoratges com la possible acreditació de l'usuari del correcte retorn de les bicicletes, com per exemple l'emissió d'un avís telemàtic a l'abonat.
16Q000545 17Q000608 17Q000613 17Q000650	Llibertat sindical, vaga (Art. 28 CE)	Queixa en relació amb les molèsties que provoca als usuaris la vaga de Metro..	Que els conflictes laborals que afectin béns i serveis públics comptin per a la seva resolució amb la màxima implicació del Govern municipal i la col·laboració de la resta de representants de la ciutadania. Que per part del govern municipal s'insti al govern de la Generalitat que promogui l'elaboració de la llei orgànica reguladora de la vaga seguint el mandat constitucional.
17Q000627	Consumidor s i usuaris (Art. 51 CE)	Disconformitat amb el tracte rebut per part del treballadors de TMB.	Es declara que no resulta acreditat que s'hagi produït la vulneració de cap dret fonamental.
17Q001268	Consumidor s i usuaris (Art. 51 CE)	Disconformitat amb l'actual Reglament del títol de Transport T-16.	S'estima la queixa en part la queixa ja que tot i l'ampliació fins als 16 anys d'edat, es generen greuges comparatius Es reitera la recomanació de l'expedient a la representació municipal a l'ATM i que es demani la modificació de l'actual Reglament de la T-16 en relació a la data de la finalització del seu ús, per no generar greuges per la data de naixement i que doni cobertura de manera igualitària a tots els beneficiaris fins als 17 anys. Es reiteren les recomanacions ja efectuades en el marc de l'expedient 626/15 als efectes d'instar la revisió de les condicions d'ús dels títols de transport per a joves, com el pas d'un títol trimestral a mensual fins la implantació de la nova T-Mobilitat i fins a la gratuïtat o noves tarifes per als menors d'edat.
15Q001071	Principi de legalitat. Seguretat jurídica. (Art. 9 CE)	Disconformitat amb una denúncia per presumpta infracció de trànsit que es considera injustificada i/o errònia.	S'estima en part la queixa perquè l'expedient sancionador s'havia incoat d'acord amb la denúncia d'uns fets que no estaven acreditats de manera suficient. Es recomana a l'Institut Municipal d'Hisenda que vetlli per l'adequada tramitació dels expedients sancionadors i en especial en allò que fa referència als mitjans de prova, tant perquè els expedients continguin documents gràfics que acreditin els fets imputats, com per garantir que es faciliti

			que els interessats hi tinguin accés.
15Q001089	Procediment actes administratius (Art. 105)	Disconformitat amb una sanció en fase executiva de cobrament.	Es declara que no s'han observat indicis d'actuació irregular ni en la instrucció de l'expedient ni en la pràctica notificadora dels actes administratius.
15Q001121	Falta o infracció administrativa (Art. 25 CE)	Disconformitat amb una sanció en matèria d'estacionament de vehicles amb retirada de vehicle.	Es desestima la queixa per l'existència d'un senyal vertical de prohibició d'estacionament per una llicència vigent d'ús comú especial de la via pública, que no podia quedar limitada per un rètol informatiu de durada de les obres i la llicència. Es recomana al Districte de Sants-Montjuïc que es requereixi als titulars de llicències d'ús comú especial a la via pública la correcta senyalització de les afectacions de la llicència, per no originar dubtes i procediments indeguts als ciutadans. Es reitera a l'IMH la recomanació de l'actuació d'ofici sobre l'enviament de la comunicació per correu ordinari, simultània a la publicació en el Tauler Edictal i que es fomentin campanyes informatives per impulsar l'ús de correu electrònic, donant-se d'alta a l'adreça electrònica viària (DEV).
15Q001244	Falta o infracció administrativa (Art. 25 CE)	Disconformitat amb una multa d'estacionament.	Es desestima la queixa perquè del contingut de la documentació aportada i de la visualització del lloc dels fets efectuada des de la Sindicatura es constata que la infracció es va produir, fet que va originar el corresponent expedient sancionador i l'actuació del servei de la grua. Es recomana a la Regidoria de Mobilitat que vetlli per la revisió i el correcte manteniment de la senyalització viària, en concret de les marques pintades sobre el paviment als efectes que siguin prou clares i entenedores i no donin lloc a confusió o errors.
16Q000071	Procediment actes administratius (art 105)	Disconformitat amb sancions per un vehicle que ja no és seu.	No s'admet la queixa ja que no s'observen indicis d'actuació irregular, ni s'ha conculcat cap dret del reclamant.

16Q000116 16Q000077 16Q000419	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE)	Queixa en relació amb l'aplicació de l'ÀreaDUM per a zones de càrrega i descàrrega de mercaderies.	S'estima la queixa perquè la decisió de la Gerència de Mobilitat (GM) de restringir l'ús de les zones de càrrega i descàrrega només a aquells usuaris que disposen de telèfon mòbil vulnera el principi d'igualtat al qual ha d'ajustar-se l'Administració en la utilització de les tecnologies de la informació. S'adverteix a la GM que s'ha de garantir l'accés a l'ÀreaDUM a totes aquelles persones que necessitin utilitzar-la independentment que disposin o no de dispositiu de telefonia mòbil i del sistema operatiu que utilitzin. Es recomana a la GM que es faci conviure l'antic disc amb l'aplicació telemàtica creada per a aquest efecte fins que la llei i les ordenances corresponents permetin la restricció que s'ha implantat ara. Es recomana a la GM i l'Institut Municipal d'Hisenda que revisi la legalitat de les sancions imposades fins ara atenent les al·legacions dels interessats.
16Q000180	Tutela efectiva; indefensió (art. 24 CE)	Disconformitat amb una multa que considera improcedent.	S'estima la queixa perquè l'actuació del Districte de Sarrià - Sant Gervasi no ha estat ajustada a dret ni eficaç. Es recomana al Districte de Sarrià - Sant Gervasi que revisi l'expedient objecte de la queixa i, si cal, es retrotreguin les actuacions.
16Q000442	Procediment actes administratius (art 105)	Disconformitat amb una sanció per estacionament prohibit .	S'estima la queixa al considerar que les al·legacions presentades pel reclamant haurien d'haver estat resoltes, ja sigui en un sentit o un altre, amb més diligència. Es recomana a l'Àrea de Treball, Economia i Planificació Estratègica fer i impulsar actuacions que siguin necessàries per adequar els recursos emprats a la càrrega de treball que suporta l'Institut Municipal d'Hisenda.
16Q000474	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Anàlisi de les circumstàncies concurrents en ocasió d'un accident i la vialitat de la circulació de bicicletes a la cruïlla Pau Claris-Diagonal.	S'estima la queixa perquè a Barcelona hi ha un risc conegut i reconegut per als vianants que passen per les voreres que tenen carril bici incorporat. Es recomana a l'Ajuntament que prioritzi la segregació de tots els carril bici en vorera a la calçada. Es recomana a la Gerència de Mobilitat (GM) que segregui urgentment tot el carril bici de l'avinguda Diagonal a la calçada lateral. Es recomana a la GM que, mentre durin les

			obres de segregació, es revisin tots els carril bici en vorera, especialment el carril bici de l'avinguda Diagonal i es realitzi les actuacions necessàries per garantir la seguretat de ciclistes i vianants en l'actual traçat. Es recomana a la GM que sigui especialment curosa en el manteniment de les voreres de la ciutat i que prioritzi aquelles a les quals es fa un ús especialment intensiu. Es recorda a la GM l'obligació de respondre a totes les qüestions que planteja aquesta Sindicatura quan sol·licita informació. Es recorda a la Guàrdia Urbana l'obligació de donar resposta a les peticions d'informació d'aquesta Sindicatura en els terminis establerts i amb l'aportació de la documentació sol·licitada.
16Q000478	Procediment actes administratius (art 105)	Queixa per incidències arran de la retirada d'un vehicle per part de la grua municipal.	No s'admet la queixa ja que no s'han observat indicis d'actuació municipal que signifiquin afectació dels drets de la reclamant. Es recomana a l'Institut Municipal d'Hisenda i a Barcelona de Serveis Municipals, S.A., que es coordinin per fer ús de les mateixes adreces de notificació idònies..
16Q000491	Procediment actes administratius (art 105)	Queixa en relació amb un expedient sancionador de trànsit.	No s'admet la queixa ja que no s'observen indicis d'actuació municipal irregular, ni de conculcació dels drets del reclamant.
16Q000546	Falta o infracció administratiua (Art. 25 CE)	Disconformitat amb un expedient sancionador per estacionament en un lloc on es prohibeix la parada.	Es constata que no es va generar indefensió o vulneració dels drets fonamentals per mitjà de la documentació aportada que acreditava la infracció es va produir i que va originar el corresponent expedient sancionador. Es recomana a l'Institut Municipal d'Hisenda, que doni resposta a tots aquells aspectes que es posin de manifest per part dels ciutadans en els escrits d'al·legacions, així com a les demanades de visualització de les imatges contingudes en els expedients sancionadors.
16Q000595	Falta o infracció administratiua	Disconformitat amb una sanció de tràfic, el	Es declara que d'acord amb la documentació aportada la pràctica notificadora dels actes administratius ha

	va (Art. 25 CE)	procés de notificació i el consegüent embargament.	esta ajustada a dret i no s'ha produït conculcació dels drets de defensa ni d'audiència.
16Q000642	Principi de legalitat. Seguretat jurídica. (Art. 9 CE)	Disconformitat amb un embargament de compte bancari per un pagament d'una multa.	S'estima la queixa perquè de la documentació aportada es dedueix que la gestió de l'expedient sancionador no es va adequar a la normativa d'aplicació tot i que des del mateix IMH s'ha procedit a la rectificació de les actuacions en virtut de la resolució que dona resposta al recurs interposat per l'interessat. Es recomana que des de l'IMH es vetlli per la revisió de la correcta tramitació dels expedients, en especial amb caràcter previ a l'inici de la gestió de la via de constrenyiment.
16Q000648	Principi de legalitat. Seguretat jurídica. (Art. 9 CE)	Queixa en relació amb una reclamació per deute per infracció administrativa amb retirada de vehicle que considera improcedent per tenir una reserva autoritzada.	Es considera que de la documentació aportada es dedueix que l'interessat podia conèixer el lloc on havia estat traslladat el seu vehicle, cosa que li hauria permès poder recuperar les seves pertinences, i sembla prou acreditat l'estat d'abandonament del vehicle.
16Q000649	Principi de legalitat. Seguretat jurídica. (Art. 9 CE)	Disconformitat amb un expedient executiu per multa.	S'estima en part la queixa perquè, si bé en la incoació de l'expedient sancionador en fase de pagament voluntari s'ajusta a allò legalment establert, no va ser adequada la tramitació de l'expedient en fase de constrenyiment ni s'ha fet efectiva la devolució de l'import indegudament ingressat. Es recomana a l'IMH que revisi i agilitzi el procediment de devolució de l'import indegudament ingressat.
16Q000698	Procediment d'actes administratius (Art. 105)	Disconformitat amb la notificació d'un deute per infracció de trànsit que considereu	Es declara que no s'han observat indicis d'actuació irregular ni en la instrucció de l'expedient ni en la pràctica notificadora dels actes administratius i no s'observa que del procediment en resultin conculcats drets fonamentals. Es reitera a l'IMH la recomanació efectuada en l'actuació d'ofici, que tenint direcció correcta, es remeti la

		irregular.	comunicació per correu ordinari, simultàniament a la publicació en el Tauler Edictal o altres alternatives, com una gestió telefònica. Es recomana a l'IMH que es fomentin campanyes informatives a la ciutadania per difondre les notificacions per mitjà del correu electrònic, donant-se d'alta a la adreça electrònica viària (Direcció Electrònica Vial-DEV) i/o Carpeta del ciutadà. Es recomana a l'IMH que cerqui els mecanismes per garantir les notificacions, encara que es facin per diferents canals.
16Q000717	Principi de legalitat. Seguretat jurídica (Art. 9 CE)	Disconformitat amb la retirada del vehicle per la grua municipal, sobretot pel fet que hi havia un gos a l'interior del vehicle que va ser portat al dipòsit municipal.	S'estima en part la queixa perquè la intervenció de retirada del vehicle s'ha ajustat a la normativa, però ni proporcionada ni ajustada a criteris d'equitat ni s'ha vetllat pel compliment de la normativa municipal de protecció dels animals. Es recomana a BS:M que revisi i ajusti els protocols d'actuació de la grua municipal si es detectin animals en un vehicle, es vetlli per la qualitat de vida de l'animal i es realitzin gestions per localitzar el propietari del vehicle abans d'una actuació, i que si cal traslladar el vehicle al dipòsit, es redueixi o elimini el termini de 4 hores per donar avís a la GUB i s'actui si es detecten incompliments de l'Ordenança de protecció, tinença i venda d'animals. Es reiteren recomanacions de l'actuació d'ofici el servei de la grua municipal. Es recorda al promotor de la queixa, propietari del gos, que actuar d'acord la normativa de protecció d'animals.
16Q000784	Principi de legalitat. Seguretat jurídica. (Art. 9 CE)	Disconformitat amb la resolució d'una sanció per estacionament d'un vehicle.	S'estima en part la queixa perquè, tot i considerar que la imposició de la sanció i l'actuació del servei de la grua municipal s'han ajustat a dret, el contingut de la resposta a les primeres al·legacions presentades eren insuficients, no acreditava haver facilitat la documentació gràfica demanada, i sent ni efectiu ni eficient. Es recomana a l'IMH que vetlli la tramitació dels expedients, en especial les demandes d'imatges que acreditin les infraccions denunciades, per evitar indefensió i la revisió d'ofici de la vigència de les actuacions abans de seguir amb la tramitació dels expedients sancionadors. Es

			recomana a la R. de Mobilitat que vetlli que la senyalització de la via pública sigui clara i efectiva i no pugui ocasionar errors a la ciutadania.
16Q000908	Falta o infracció administartiva (Art. 25 CE)	Disconformitat amb una sanció per sobrepassar el dia de pagament bonificat a l'Àrea Verda i amb la tramitació de l'expedient.	S'estima la queixa perquè de la documentació aportada es dedueix que la gestió de l'expedient sancionador no es va adequar a la normativa d'aplicació, tot i que des del mateix IMH, per mitjà de la resolució dictada, s'ha procedit a la rectificació de les actuacions. Es recomana a l'IMH que es doni resposta a les reclamacions i els escrits presentats per la ciutadania. Es reitera la recomanació ja feta en què s'insta l'IMH a vetllar per la revisió de la correcta tramitació dels expedients, amb caràcter previ a l'inici de la gestió de la via de constrenyiment.
16Q000967	Principi de legalitat. Seguretat jurídica. (Art. 9 CE)	Queixa en relació amb una notificació per infracció d'estacionament.	S'estima la queixa perquè de la documentació aportada es dedueix que la gestió de l'expedient sancionador no es va adequar a la normativa d'aplicació, tot i que des del mateix IMH, per mitjà de la resolució dictada, s'ha procedit a la rectificació de les actuacions. Es reitera la recomanació que insta l'IMH a vetllar per la revisió de la correcta tramitació dels expedients, amb caràcter previ a l'inici de la gestió de la via de constrenyiment. Es recomana a l'IMH que revisi de manera acurada el control de qualitat dels processos de notificació dels actes administratius.
16Q001112	Actuació dels poders públics (Art. 53 CE)	Queixa en relació amb l'activació d'una targeta de vehicle elèctric a les zones d'Àrea.	S'estima en part la queixa perquè tot i que la desestimació de la demanda d'activació de la targeta de vehicle elèctric en aquell moment s'ajustava al redactat de l'Ordenança 3.12, per acord del Consell Plenari de 21 de juliol de 2017 aquest s'ha modificat ampliant l'aplicació dels incentius als vehicles classificats "cero emisiones" d'acord amb la DGT, però no s'ha fet efectiva la seva aplicació. Es recomana a B:SM que implementi els canvis derivats de la modificació de l'Ordenança 3.12 i que en faci difusió.

16Q001174	Principi de legalitat. Seguretat jurídica. (Art. 9 CE)	Queixa en relació amb una multa de trànsit.	S'estima en part la queixa perquè, si bé en relació amb el fet denunciat i la tramitació de l'expedient sancionador, cal considerar que s'ha actuat d'acord amb la normativa d'aplicació, però que l'actuació no ha resultat eficaç i ha produït perjudicis al promotor de la queixa ja que no s'ha pogut acollir al pagament d'import reduït. Es recomana a l'IMH que revisi l'expedient i que es procedeixi a retrotraure les actuacions a la fase de pagament voluntari de la sanció amb opció de pagament d'import reduït.
16Q001187	Principi de legalitat. Seguretat jurídica. (Art. 9 CE)	Disconformitat amb una sanció de trànsit.	S'estima en part la queixa perquè, tot i entendre que l'actuació del servei municipal s'ajusta a dret, caldria haver facilitat informació sobre les circumstàncies que fonamentava la denúncia. Es recomana a GUB que el contingut de les denúncies dels agents contingui informació sobre els fets i les circumstàncies que motiven les infraccions i s'acompanyin d'imatges o elements que acreditin els fets. Es recomana a l'IMH que les resolucions per donar resposta a recursos o al·legacions continguin la màxima informació sobre les circumstàncies o fets que originen la denúncia.
16Q001209	Principi de legalitat. Seguretat jurídica. (Art. 9 CE)	Desacord amb una multa per estacionament d'una moto.	S'estima en part la queixa presentada ja que, si bé es considera que la sanció i posterior instrucció s'ajusta a allò que està normativament establert, la liquidació corresponent a l'inici d'actuació del servei de la grua municipal no s'ajusta als supòsits previstos en la normativa d'aplicació. Es recomana a l'IMH que revisi la liquidació als efectes de procedir a la seva anul·lació. Es recomana a la GUB que l'actuació del servei de grua municipal s'insti en els supòsits que s'ajusten a la normativa d'aplicació.
16Q001212	Falta o infracció administratiua (art.25 CE)	Queixa en relació amb el deute amb l'Ajuntament de Barcelona per la retirada d'un cotxe per	Es desestima la queixa perquè l'actuació dels Serveis Municipals va ser correcta.

		la grua municipal.	
16Q001225	Procediment actes administratius (Art. 105)	Disconformitat amb el procediment de notificació i tramitació d'una sanció.	Es declara que no s'han observat indicis d'actuació irregular ni en la instrucció de l'expedient ni en la notificació dels actes administratius ni resulten conculcats drets fonamentals. Es reitera a l'IMH la recomanació de l'actuació d'ofici sobre si el segon intent de notificació resulta fallit per no localització física del destinatari, si es disposa de direcció correcta, es remeti la notificació per correu ordinari, simultàniament a la publicació en el Tauler Edictal o gestions com telefònicament. Es recomana a l'IMH difondre campanyes informatives per donar a conèixer la possibilitat de rebre notificacions per correu electrònic, amb l'alta a la adreça electrònica viària (DEV) i/o Carpeta del Ciutadà.
16Q001236	Procediment actes administratius (Art. 105)	Descacord amb el procediment de la notificació d'una multa.	S'estima la queixa, en la part relativa al procediment de notificació, ja que va produir un greuge al promotor de la queixa pel fet de no poder optar a l'opció de pagament amb import reduït o presentar les oportunes al·legacions, tot i que finalment s'hagi procedit a l'anul·lació de la sanció i la devolució dels ingressos indegudament ingressats.
16Q001240	Principi de legalitat. Seguretat jurídica. (Art. 9 CE)	Disconformitat amb una multa per estacionament.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que ja s'ha fet efectiva la devolució d'ingressos indeguts, s'ha produït després de diverses gestions i tràmits efectuats. Es recomana a l'IMH que les devolucions d'ingressos indeguts s'acompanyin de carta informativa perquè el destinatari tingui constància de l'origen de la transferència. Es reitera a l'IMH la recomanació de l'actuació d'ofici, que quan el segon intent de notificació resulti fallit, per no localització física del destinatari, si es disposa de la direcció correcta, que s'efectuï l'enviament de la notificació mitjançant el correu ordinari, simultàniament a la seva publicació en el Tauler Edictal o altres alternatives com gestió telefònica. Es recomana que l'IMH fomenti campanyes per donar a conèixer la possibilitat de rebre notificacions per correu electrònic, donant-se d'alta a l'adreça

			electrònica viària (DEV) i/o la Carpeta del Ciutadà.
16Q001288	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb l'obtenció d'una tarja d'Àrea Verda a Sant Andreu.	Es resol que no s'observa cap irregularitat en l'actuació del Servei d'Inserció Social ni en la de Barcelona de Serveis Municipals, SA, amb relació a l'atenció i la tramitació d'una targeta de resident. Es recomana al SIS i a BSM, SA que estudii una solució coordinada per evitar un empitjorament de la situació personal de la ciutadana.
17Q000049	Procediment actes administratius (Art. 105)	Desacord amb un embargament per una multa de trànsit.	S'estima la queixa perquè de la documentació aportada es dedueix que la gestió de l'expedient sancionador no es va adequar a la normativa d'aplicació tot i que des del mateix IMH s'ha procedit a la rectificació de les actuacions en virtut de la resolució que dona resposta al recurs interposat per l'interessat. Es recomana que des de l'IMH es vetlli per la revisió de la correcta tramitació dels expedients i, en especial, amb caràcter previ a l'inici de la gestió de la via de constrenyiment.
17Q000141	Procediment actes administratius (Art. 105)	Disconformitat amb la notificació d'una denúncia per una infracció en zona de càrrega i descàrrega.	Es declara que la notificació s'ha produït d'acord amb el procediment establert. Es reitera a l'IMH la recomanació de l'actuació d'ofici, en relació a que, si el segon intent de notificació es fallit, s'efectuï l'enviament de la notificació mitjançant el correu ordinari, simultàniament a la seva publicació en el Tauler Edictal o per altres alternatives, com la realització d'una gestió telefònica. Es recomana que des de l'IMH es fomentin campanyes informatives a la ciutadania per donar a conèixer la possibilitat de rebre les notificacions per mitjà del correu electrònic, donant-se d'alta a l'adreça electrònica viària (Direcció Electrónica Vial - DEV) i/o la Carpeta del Ciutadà.
17Q000143	Principi de legalitat. Seguretat jurídica. (Art. 9 CE)	Descacord amb l'embargament per una multa de trànsit.	Es decalara que no s'observen indicis d'actuació municipal irregular, ni de conculcació dels drets del reclamant.

17Q000150	Procediment actes administratius (art.105 CE)	Disconformitat amb el procés de notificació de l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH).	Es desestima la queixa perquè la notificació s'ha produït d'acord amb el procediment establert. Es reitera a l'IMH la recomanació efectuada al seu moment, en el marc de l'actuació d'ofici, que en els casos en què el segon intent de notificació resulti fallit, per no localització física del destinatari, s'efectuï l'enviament de la notificació mitjançant el correu ordinari, simultàniament a la seva publicació en el Tauler Edictal o se cerquin altres alternatives com podria ser la realització d'una gestió telefònica. Es recomana que des de l'IMH es fomentin campanyes informatives a la ciutadania per donar a conèixer la possibilitat de rebre les notificacions per mitjà del correu electrònic, donant-se d'alta a l'adreça electrònica viària (Direcció Electrónica Vial - DEV) i/o la Carpeta del Ciutadà.
17Q000185	Falta o infracció administratiua (Art. 25 CE)	Disconformitat amb una denúncia per estacionament en zona exclusiva per a persones amb discapacitat no vigent.	S'estima la queixa, -tot i l'anul·lació de la sanció- perquè no s'han analitzat amb cura les alegacions formulades durant la tramitació de l'expedient sancionador. Es recomana a l'IMH que intensifiqui i vetlli la correcta tramitació d'expedients sancionadors, amb atenció a la valoració dels fets i proves que aportin els interessats. Es recomana al Dte. de Sarrià-S. Gervasi, i a la resta de districtes de Barcelona, que es vetli pel manteniment de la senyalització, per no donar lloc a errades i/o confusions i que, es tingui cura de la retirada d'aquelles reserves d'estacionament no són vigents atenent l'interès general de l'ús d'aquell espai per al conjunt de la població.
17Q000194	Falta o infracció administratiua (Art. 25 CE)	Descacord amb una sanció d'estacionament.	Tenir per desistida la persona interessada en l'expedient de queixa amb el seu consentiment.
17Q000235	Procediment actes administratius (Art. 105)	Disconformitat amb la notificació d'una suposada sanció de trànsit.	Es considera que la tramitació de l'expedient per part de l'IMH va ajustar-se a dret tot i que va resultar insuficient i poc efectiva.

17Q000305	Procediment actes administratius (Art. 105)	Disconformitat amb el sistema de multes de trànsit de l'Ajuntament de Barcelona.	Es declara que de la revisió de la normativa d'aplicació resulta que no es considera la concurrència de circumstàncies que puguin ser objecte d'actuació per part d'aquesta Sindicatura, atès que s'ajusta a la legalitat vigent.
17Q000351	Actuació dels poders públics (Art. 53 CE)	Queixa en relació amb el funcionament de l'ÀreaDum.	S'estima la queixa perquè, la decisió de la Regidoria de Mobilitat de restringir l'ús de les zones de càrrega i descàrrega només a aquells que disposen de telèfon mòbil, vulnera el principi d'igualtat al qual ha d'ajustar-se l'Administració pública en la utilització de les tecnologies de la informació. S'adverteix a la Regidoria de Mobilitat que ha de garantir l'accés a l'ÀreaDUM a totes les persones que necessiten utilitzar-la independentment que disposin o no de dispositiu de telefonia mòbil i del sistema operatiu que utilitzin. Es recomana a la Regidoria de Mobilitat que faci conviure l'antic disc amb l'aplicació telemàtica creada per a aquest efecte i atmbé a l'IMH la revisió de les sancions imposades fins ara atenent les al·legacions dels interessats.
17Q000415	Procediment actes administratius (Art. 105)	Disconformitat amb diverses sancions de trànsit.	S'estima la queixa perquè de la documentació aportada es dedueix que l'expedient de gestió recaptatòria es va tramitar sobre 56 càrrecs que ja havien estat ingressats, tot i que des del mateix IMH s'ha procedit a la rectificació de les actuacions. Es recomana que des de l'Institut Municipal d'Hisenda es comprovi la correcta tramitació dels expedients amb caràcter previ a l'inici de la via de constrenyiment.
17Q000604	Previsió, Tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts (Art. 49 CE)	Disconformitat amb una sanció de trànsit per portar una targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat suposadament no autèntica.	S'estima la queixa formulada perquè, tot i que finalment s'hagi procedit a l'anul·lació dels expedients, no resulta acreditat que els expedients sancionadors s'haguessin incoat fonamentant-se en proves fotogràfiques suficients. Reiterar les recomanacions ja efectuades a l'IMH a l'efecte que vetlli per l'adequada tramitació dels expedients sancionadors, i en especial en allò referent als mitjans de prova que acreditin els fets objecte de la denúncia.

17Q000637	Procediment actes administratius (art.105 CE)	Queixa en relació amb diverses multes de trànsit sense notificació per part de l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH).	S'estima la queixa perquè no consta que l'IMH intentés la localització d'una nova adreça per a la notificació de la denúncia, si bé després ha estat esmenat el resultat del procediment sancionador. Es recomana a l'IMH que perseveri en les seves actuacions de millora en el sistema de notificacions per tal de reduir al màxim aquest tipus d'incidents.
17Q000702	Principi de legalitat. Seguretat jurídica. (Art. 9 CE)	Disconformitat amb una multa per la retirada del cotxe per la Grua Municipal.	Es considera que la imposició de la sanció i l'actuació del servei de la grua municipal s'ajusten a la normativa d'aplicació, tot i que no es va facilitar la informació gràfica que hauria pogut acreditar millor els fets denunciats. Es recomana a l'IMH que vetlli per la correcta tramitació dels expedients, en especial que doni resposta a les demanades de visualització d'imatges que acreditin els fets denunciats, estiguin o no incorporades en els seus expedients, per esvair la sensació d'indefensió dels denunciats, així com tenir cura i revisar la vigència de les actuacions abans de prosseguir amb les actuacions sancionadores.
17Q001042	Procediment actes administratius (art.105 CE)	Queixa en relació amb una multa de trànsit.	Es desestima la queixa perquè l'actuació de l'Institut Municipal d'Hisenda ha estat correcta.
17Q001298	Actuació dels poders públics (art 53)	Disconformitat amb la manca d'aparcament al barri del Guinardó.	No s'admet la queixa ja es considera que no hi ha un dret absolut a estacionar lliurement a l'espai públic i per tant una obligació municipal de proveir d'estacionament.
17Q001227	Actuació dels poders públics (art 53)	Disconformitat amb la manca de visibilitat d'un pas de vianants al carrer Ermengarda.	S'estima en part la queixa per considerar que la resposta oferta no resulta prou completa i motivada. Es recomana al Districte de Sants-Montjuïc que revisi la decisió i la resposta oferta al reclamant tenint en compte les consideracions contingudes en la present decisió.

15Q001132	Actuació dels poders públics (Art. 53 CE)	Disconformitat amb el funcionament del Telèfon del Civisme ja que des de mobilitat no s'ha arreglat una senyalització.	S'estima la queixa ja que no s'havia d'haver condicionat l'actuació sobre una demanda de vialitat, que podia incidir en la seguretat per a les persones, a la presentació de material gràfic per part de la promotora de la queixa, sinó que s'havia d'haver actuat d'ofici. Es recomana a la Tinència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència que vetlli per tal que les respostes a les incidències, reclamacions, queixes i suggeriments que formulin els ciutadans, siguin àgils i no facin recaure en els mateixos promotors unes tasques que haurien de realitzar els serveis municipals, sobretot en matèries que poden incidir en la seguretat de les persones, com és el manteniment d'elements de la xarxa viària.
16Q000036	Legalitat d'actuació administrativa (art. 106 CE)	Queixa en relació amb una tapa metàl·lica de Fecsa-Endesa que genera perill.	S'estima en part la queixa perquè no consta que des del Districte de Sarrià - Sant Gervasi s'hagi iniciat cap acció per comprovar la problemàtica i requerir la seva solució a la companyia Fecsa Endesa. Es recomana al Districte de Sarrià - Sant Gervasi que, per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, es revisi l'estat en què es troba la tapa denunciada i, si procedeix, es requereixi a la companyia el seu manteniment.
17Q000209	Actuació dels poders públics (Art. 53 CE)	Disconformitat amb la suposada col·locació errònia d'un fitó en una vorera per evitar danys a la façana d'un edifici pel pas de grans camions.	S'estima la queixa perquè en aquest cas el Districte no ha actuat d'acord amb el principi de bona Administració. Es recomana que des del Districte de Nou Barris i des de la Direcció dels Serveis de Neteja i Gestió de Residus es coordini, s'assessori i es vetlli per la realització dels tràmits necessaris per la ràpida reparació dels danys de la façana afectada. Es recomana que des del Districte s'adoptin les mesures acordades per evitar que es produeixen nous incidents a la cantonada dels carrers afectats i en doni coneixement als veïns.
17Q000338	Actuació dels poders públics (Art. 53 CE)	Queixa en relació amb la regulació de l'exempció de pagament de la	S'estima en part la queixa perquè en el moment de la seva presentació els beneficis només eren d'aplicació a vehicles que fossin 100% elèctrics, d'acord amb el que disposava l'ordenança vigent. Ara bé,

		zona verda/blava per els vehicles elèctrics.	l'Ordenança 3.12, s'ha modificat per acord del Consell Plenari de 21 de juliol de 2017 ampliant l'aplicació dels incentius als vehicles classificats "cero emisiones" d'acord amb la DGT, però no s'ha fet efectiva la seva aplicació. Es recomana a B: SM que implementi els canvis derivats de la modificació de l'Ordenança 3.12 i que en faci difusió.
17Q000720	Actuació dels poders públics (Art. 53 CE)	Queixa en relació amb un problema de vialitat a la carretera de Sarria a Vallvidrera en relació a la restricció de circulació de camions tipus trailer.	S'estima la queixa perquè es constata la manca de senyalització que prohibeixi la circulació dels vehicles pesants i/o de grans dimensions, ni que l'Ajuntament tingui constància de les restriccions ni de la corresponent senyalització a les vies d'accés d'entrada o sortida de vehicles a la ciutat de Barcelona. Es recomana a la Regidoria de Mobilitat que revisi i s'estudiï la senyalització relativa a la prohibició de circulació de vehicles pesants o tràilers a l'avinguda de Vallvidrera i que des de l'Ajuntament es treballi coordinadament amb la resta d'administracions titulars de les vies d'accés a la ciutat per tal de garantir i vetllar per la seguretat en la circulació a les vies d'accés i de sortida, i en conseqüència a l'interior del municipi.
17Q001072	Actuació dels poders públics (Art. 53 CE)	Disconformitat amb la creació d'un carril bici a l'avinguda Pau Casals, entre Turó Park i Plaça Francesc Macià.	Es declara que no s'ha produït vulneració de drets fonamentals per la qual cosa no s'admet a tràmit la queixa.
17Q001077	Procediment actes administratius (art 105)	Queixa per la dificultat de transitar a peu per la intersecció del carrer Castillejos amb Meridiana i carrer Bolívia.	S'estima la queixa per manca de resposta expressa i fonamentada. S'adverteix la necessitat d'oferir resposta expressa.
17Q001083	Procediment actes administratius	Queixa en relació amb la situació de	S'estima la queixa per manca de resposta expressa i fonamentada. S'adverteix la

	us (art 105)	perill pels vianants provocada per certs ciclistes als carrers Cartagena, Castillejos, Diagonal i Gran Via.	necessitat d'oferir resposta expressa.
Llibertat cívica i seguretat ciutadana			
16Q000328	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb l'ús de l'espai públic i la manca de seguretat a l'Illa Robador.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que l'Ajuntament està fent una acurada intervenció sobre l'espai de l'Illa Robador, cal continuar treballant i intensificar determinades actuacions dirigides a garantir la seguretat a l'espai públic, així com la rehabilitació del parc immobiliari i la salubritat als habitatges. Es recomana al Comissionat de Seguretat que reforci la presència d'agents de la Guàrdia Urbana en horari nocturn, especialment quan es produeix el tancament dels locals d'oci nocturn, per assegurar l'ordre i un bon ús de l'espai públic. També que s'intensifiquin les actuacions dirigides a assegurar la licitud de les activitats que es desenvolupen als locals comercials de les immediacions de l'Illa Robador, així com per detectar i actuar contra els punts de venda de substàncies psicotròpiques. Es recomana al Districte de Ciutat Vella que es millori la il·luminació del carrer Sant Rafael, i que es valori la possibilitat d'implicar els diferents actors socials que participen en els serveis d'àpats de persones sense llar que s'ofereixen a l'Illa Robador, per portar accions que evitin la concentració d'usuaris al carrer, i que possibilitin el control de les entrades i sortides del menjador. Així mateix, que es valori si els locals on s'està prestant el servei són els més adequats pel que fa a la ubicació i les dimensions. Es recomana al Districte de Ciutat Vella i a la Comissionada de Salut que realitzin actuacions en els interiors dels habitatges per assegurar la salubritat de les persones que hi viuen, alguns afectats per plagues de xinxes, i que es detectin situacions de vulnerabilitat. Es recomana al Districte de Ciutat Vella que

			s'intensifiquin les actuacions rehabilitadores dels immobles que formen part de l'Illa Robador, així com les actuacions en els interiors dels habitatges, per pal·liar situacions de pobresa i degradació.
16Q000793	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb la situació de deteriorament d'una finca del carrer Robador.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que el Districte de Ciutat Vella està intervenint per pal·liar els greuges que pateix el veí com a conseqüència de l'ús indegut d'alguns habitatges i del deficient estat de conservació de l'immoble, encara no s'han iniciat les obres de rehabilitació de la finca, inclosa en el Pla Dintres des de l'any 2013. Es recomana que s'agilitin els circuits de tramitació previstos per a la rehabilitació de finques incloses en el Pla Dintres. Es recomana que, al més aviat possible, s'executi l'obra de rehabilitació de l'immoble del carrer d'en Robador, que té conformitat tècnica des del mes de setembre del 2016. Es recomana que s'intensifiquin les actuacions dirigides a assegurar la licitud de l'ús que es dona en els habitatges de l'Illa Robador.
16Q000879	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb situacions d'incivisme a una zona de Collserola.	Es resol que el Districte de Sarrià - Sant Gervasi ha actuat de forma correcta en la implementació de mesures especials d'ordenació del trànsit de la carretera de Vallvidrera a Barcelona.
16Q001238	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Desacord amb una sanció per publicitar-se amb cartells a l'espai públic.	S'estima en part la queixa, tot i que les actuacions han estat anul·lades, perquè va haver-hi un error en la tramitació de les sancions que va ser esmenat un cop detectat en el marc del recurs presentat per la interessada.
17Q000431	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb les persones que ofereixen serveis als cotxes aturats als semàfors.	Es resol que la Guàrdia Urbana, amb caràcter general, persegueix la conducta d'oferir la neteja dels parabrises dels vehicles, que és contrària a les ordenances municipals.
17Q000519	Procediment dels actes administratiu	Disconformitat amb la imposició	S'estima en part la queixa atès que de la documentació aportada resulta que la persona sancionada no ha pogut tenir

	us (art. 105 CE)	d'una sanció per pintar un graffitti.	coneixement real de la instrucció de l'expedient ni acollir-se al benefici de reducció de la sanció, tot i que no s'han observat indicis d'actuació irregular en la pràctica notificadora dels actes administratius ni conculcació dels drets formals de defensa de l'interessat. Es recomana a l'òrgan sancionador que (IMH) - en aplicació equitativa de la norma sancionadora- procedeixi a la revisió de l'expedient sancionador i retrotraguí les actuacions a efectes de permetre a l'interessat l'abonament de la sanció en la quantia reduïda corresponent a la primera notificació fallida.
16Q000138	Seguretat Ciutadana (art 104)	Disconformitat amb la desatenció de la Guàrdia Urbana a una petició d'auxili amb resultat d'agressió.	No s'admet la queixa ja que els fets denunciats no han pogut ser comprovats per manca de proves.
16Q000366	Seguretat Ciutadana (art 104)	Queixa en relació amb una petició d'assistència de la Guàrdia Urbana no atesa.	S'estima en part la queixa presentada pel reclamant ja que, efectivament, no va rebre, per part del servei de la Guàrdia Urbana, l'assistència requerida. La síndica de greuges s'adreçarà a la institució del Defensor del Pueblo per donar compte de la reiteració d'aquest fets i per suggerir-li que intervingui prop de l'Administració de l'Estat per tal que s'aixequin les limitacions vigents en les ampliacions de plantilla, almenys en allò que fa referència als recursos humans destinats a les policies locals.
16Q000467	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb l'actuació de la Guàrdia Urbana.	Es determina sobreseure provisionalment l'expedient perquè la síndica no pot investigar les queixes l'objecte de les quals es troba pendent d'una resolució judicial. Es demana a la Direcció de l'Àrea del Contenciós de la Direcció dels Serveis Jurídics que traslladi a la Síndica de Greuges còpia de la resolució judicial que es dicti en el procediment derivat de les diligències policials de Guàrdia Urbana 136721/16, així com de l'atestat que les va generar.

16Q000714	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb una denúncia i el decomís de diners arran d'una infracció de l'OMC.	S'estima en part la queixa perquè l'actuació municipal en aquest cas en concret, no es correspon amb la dimensió social que el mateix consistori dona al fenomen del top manta, i tot i que preval de presumpció de veracitat de l'agent en quant a la realització de la conducta infractora, de la declaració de l'agent no queda fefaentment provat l'origen il·lícit dels diners que van resultar decomissats. Es recomana que en la revisió de l'OMC es tinguin en consideració les circumstàncies d'estat de necessitat i impossibilitat d'obtenir ingressos de treball normalitzat de les persones que exerceixen el top manta, amb la finalitat d'acordar polítiques d'intervenció transversals que siguin coherents amb la perspectiva social d'aquest fenomen.
16Q000881	Llibertat i seguretat (art. 17 CE)	Queixa en relació amb el protocol d'intervenció policial en casos de violència masclista.	Es conclou que tant la Guàrdia Urbana com la Regidoria de Feminismes i LGTBI van activar els mecanismes de què disposaven per intentar localitzar la víctima de violència masclista una vegada van tenir coneixement dels fets. Es dona trasllat d'aquest assumpte a la institució del Síndic de Greuges de Catalunya per tal que, si ho considera oportú, investigui l'actuació dels Mossos d'Esquadra i del servei d'emergències del 112, arran de les trucades dels veïns en què alertaven de l'agressió masclista a una dona.
16Q001211	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb una sanció per sorolls al domicili.	Es declara correcta l'actuació del Districte de l'Eixample i la de la Guàrdia Urbana.
16Q001298	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb la manca de resposta a una petició d'intervenció de la Guàrdia Urbana.	S'estima la queixa perquè va quedar desatès el requeriment d'efectius de la Guàrdia Urbana que sol·licitava la promotora de la queixa. Es recomana al Comissionat de Seguretat que s'implementin mesures per garantir un nombre d'agents adient per atendre les necessitats de la població de Barcelona.
17Q000034	Eficàcia de l'Administració pública	Disconformitat amb la manca d'actuació de la	Es resol que la Guàrdia Urbana ha actuat davant la denúncia de la ciutadana, arran els actes incívics que realitzen un grup de

	(art. 103 CE)	Guàrdia Urbana.	joves. Es recomana, però, que continuï fent un seguiment a fi d'identificar els causants de les molèsties.
17Q000090	Procediment actes administratius (Art. 105)	Disconformitat amb el tracte rebut per part d'un agent de la Guàrdia Urbana que segons l'interessat va derivar en l'imposició d'una sanció en matèria de circulació.	Es considera que l'actuació de l'agent com la tramitació de l'expedient sancionador es consideren ajustats a la normativa d'aplicació.
17Q000102	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb l'actuació de la Guàrdia Urbana durant un control d'alcoholèmia.	No s'observen indicis d'irregularitat en l'actuació de la Guàrdia Urbana quant a la pràctica de la prova de alcoholèmia realitzada a l'interessat.
17Q000189	Medi ambient (art.45 CE)	Queixa en relació amb la manca de resposta municipal per les molèsties que provoca una vivenda situada al carrer Paloma.	S'estima en part la queixa perquè, si bé l'actuació inicial va ser insuficient per investigar els fets denunciats, posteriorment s'ha actuat correctament davant la situació detectada.
17Q000313	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb la manca de resposta de la Guàrdia Urbana després d'haver estat requerida.	S'estima en part la queixa presentada perquè, tot i les dificultats municipals per ampliar la plantilla d'efectius de la GUB, la persona reclamant no va rebre tota la assistència que va requerir.
17Q000327	Seguretat Ciutadana (art. 14 CE)	Disconformitat amb l'actuació de la Guàrdia Urbana després d'haver estat	Es declara correcta l'actuació de la Guàrdia Urbana en la intervenció realitzada per comprovar l'aforament d'un establiment obert al públic.

		requerida.	
17Q000430	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb la manca de resposta de la Guàrdia Urbana a un requeriment ciutadà.	S'estima la queixa perquè el requeriment de la presència de la Guàrdia Urbana efectuat pel ciutadà va quedar desatès durant el temps en què es van produir les molèsties. Es recomana que es reforcin les dotacions nocturnes de la Guàrdia Urbana per garantir la seva assistència quan sigui requerida.
17Q000499	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Disconformitat amb el procediment de la Guàrdia Urbana per formular denuncia sense aturar el vehicle.	Es resol que la Guàrdia Urbana de Barcelona no ha intervingut en la denúncia de circulació formulada contra l'interessat.
17Q000658	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb la manca d'actuació de la Guàrdia Urbana davant els reiterats requeriments durant la nit de Sant Joan.	S'estima en part la queixa perquè, tot i donar-se les circumstàncies d'excepcionalitat de la qualitat acústica, la Guàrdia Urbana no ha donat una resposta adequada al requeriment dels ciutadans, i la revetlla que tenia lloc en el solar denominat l'Hort del Xino s'estava duent a terme sense autorització municipal. Es recomana al Districte de Ciutat Vella que es continuï treballant per la millora de la relació entre els diferents col·lectius del barri, i que vetlli perquè l'ús que es doni del solar del carrer Reina Amàlia, sigui l'adequat i no ocasioni molèsties als veïns. Es recomana al Districte de Ciutat Vella que, si cal, actuï de forma subsidiària per fer un manteniment adequat del solar que garanteixi unes bones condicions d'higiene i seguretat.
17Q000691	Falta o infracció administratiua (art.25 CE)	Queixa en relació amb el tracte rebut per part de la Guàrdia Urbana per haver donat menjar als ànecs de l'estany de	S'estima la queixa perquè la conducta de la persona sancionada no apareix com a mereixedora d'una sanció per haver facilitat pinso a una família d'ànecs silvestres. Es recomana a Ecologia Urbana la revisió d'ofici de l'expedient a l'efecte de valorar les circumstàncies eximentes de responsabilitat per haver obrat la interessada de forma altruista per respecte

		laplaça Gaudí, i haver estat denunciada.	als drets del animals, i haver procedit sense intencionalitat infractora i sense haver causat cap perjudici, i si escau condonar la sanció.
Ús i manteniment de l'espai públic			
17Q000629	Actuació dels poders públics (art 53)	Queixa en relació amb el mal estat de la vorera provocat per les arrels d'un arbre.	No s'admet la queixa ja que no s'observen indicis d'actuació irregular o conculació dels drets del reclamant o del conjunt de la ciutadania.
16Q000282	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb la publicitat de serveis de Turisme que considera il·licita.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que l'Ajuntament està treballant per la millora de la situació que generen determinades activitats econòmiques adreçades al turisme, la situació segueix sense resoldre's. Es recomana a la Tinència d'Empresa, Cultura i Innovació que prioritzi la creació de l'ens de coordinació entre serveis municipals per abordar de forma eficaç situacions com la plantejada pel ciutadà. Es recomana a la Tinència d'Empresa, Cultura i Innovació que impulsi de forma urgent la creació de mesures de regulació municipal de les activitats dels <i>free tours</i> als Espais de Gran Afluència (EGA).
16Q000352	Ajuntaments (art 140)	Queixa per la dificultat imposada per accedir al tram de carrer Còrsega-Rambla Catalunya-Diagonal.	S'estima la queixa ja que es constata una indefinició del règim d'ús del tram del carrer Còrsega comprès entre la rambla de Catalunya i l'avinguda de la Diagonal. Es recomana a qui correspongui, ja sigui el Districte de l'Eixample o la Regidoria de Mobilitat o ambdós conjuntament, que reguli l'ús acceptat d'aquell espai, que en qualsevol cas haurà de permetre l'accés a les persones amb problemes de mobilitat, i que n'informi suficientment els veïns i comerciants d'aquella zona. S'adverteix, ja sigui al Districte o a la Regidoria, el deure de donar resposta expressa, suficient i intel·ligible, a les peticions que puguin formular els ciutadans.
16Q000731	Eficàcia de l'Administració	Disconformitat amb l'ocupació	S'estima en part la queixa perquè els veïns i veïnes de l'espai han hagut de patir unes

	ció pública (art. 103 CE)	d'un espai veinal i la intervenció municipal que consideren ineficaç.	molèsties, malgrat que quan els serveis municipals han intervingut, ho han fet de forma tècnicament adequada, amb coordinació i interdisciplinàriament. Es recomana al Districte de Sants - Montjuïc i al comissionat de Seguretat que es mantingui el seguiment de l'espai i del grup comentat, i que es contrasti amb els possibles afectats, per tal d'evitar que es reproduïxin o s'intensifiquin les situacions, tal com ja s'avança i es preveu en l'informe municipal.
16Q000827	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Queixa pel mal ús de l'espai i mobiliari urbà al xamfrà Marqués de Campo Sagrado amb Ronda Sant Pau.	S'estima en part la queixa perquè, malgrat les actuacions que el Districte de l'Eixample hagi pogut dur a terme, ha transcorregut més d'un any des de la primera denúncia i el problema per al veïnat que viu en els dos xamfrans persisteix. Es recomana que el Districte estudiï la possibilitat de canviar les cadires de lloc i orientació, però en cap cas retirar-les. Es recomana novament que es revisi l'estat d'higiene de les voreres de les zones afectades per si cal incrementar, encara més, el servei de neteja. Es recomana que s'inspeccioni l'estat de les zones enjardinades per confirmar la necessitat de reposar-les de plantes i arbusts.
16Q000916	Medi ambient (art 45)	Disconformitat amb els actes d'incivisme a la plaça Joan Corrades.	S'estima la queixa ja que perduren les conductes incíviques a la plaça Joan Corrades, malgrat el temps transcorregut sense que, almenys fins ara, hagin estat suficients les mesures adoptades per corregir-les i garantir el descans dels veïns. Es recomana a l'Ajuntament que es revisin les actuacions i s'adoptin aquelles que permetin pacificar l'ús nocturn d'aquest espai públic.
16Q000934	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Desacord amb la manca de participació en l'elaboració de la normativa d'estàtues humanes.	Es resol que el Districte de Ciutat Vella ha obert espais de participació amb els professionals d'estàtues humanes, per tenir en consideració les seves propostes en l'elaboració de la normativa que regirà l'activitat. Es recomana, però, al Districte de Ciutat Vella, que com més aviat millor aprovin les bases i es convoqui el nou concurs, amb garantia de concurrència pública, per posar fi a la situació provisional

			actual. També es recomana que s'estudiï la possibilitat que les esmentades bases valorin l'experiència de les persones candidates.
16Q000955	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb la resposta rebuda del Districte de Sant Andreu referent a una queixa per soroll.	S'estima en part la reclamació presentada pel promotor per les raons que figuren en el cos de la decisió. Es recomana al Districte de Sant Andreu que perseveri en l'execució de les mesures previstes fins a arribar a l'eliminació o la contenció de les conductes incíviques, aplicant les mesures sancionadores com a darrer recurs.
16Q001221	Medi ambient (art 45)	Queixa per l'incivisme i diferents problemàtiques a l'entorn dels jardinetes de Can Fabra i voltants.	S'estima en part la reclamació ja que de les actuacions realitzades s'infereix una situació irregular o desproporcionada sobre l'impacte de les activitats lúdiques a la via pública. Es recorda de la conveniència d'informar els veïns, en general, si no s'ha fet ja i especialment aquells més actius en aquesta reclamació dels propòsits del Districte en aquesta matèria. Es demana al Districte que ens informi del determini que finalment adopti amb relació a la conveniència d'informar els veïns sobre les mesures anunciades.
17Q000048	Falta o infracció administratiua (Art. 25 CE)	Disconformitat amb una multa per una mudança a l'espai públic sense llicència.	Es declara sobreseeguda la queixa ja que ha desaparegut la causa i van ser estimades les al·legacions per imputar a l'interessat una sanció que no era procedent. A més es constata que l'actuació de la GUB a nivell de detecció i resposta davant la realització d'uns treballs de mudança sense la corresponent autorització no va ser l'adequada. Es reitera a la GUB les recomanacions ja efectuades amb motiu de l'expedient, i es demana que exerceixi el control necessari de les intervencions en mudances i/o ús d'aparells elevadors i que es vetlli per la correcta tramitació de les denúncies.
17Q000387	Actuació dels poders públics (art 53)	Disconformitat amb el tancament d'alguns carrers amb aglomeracions	No s'admet la queixa ja que no s'observen indicis d'actuació irregular per part dels serveis municipals concernits en l'objecte de queixa.

		al voltant del temple de la Sagrada Família.	
17Q000426	Actuació dels poders públics (art 53)	Disconformitat amb l'obligació de reposició d'un gual al seu estat original.	S'estima la queixa presentada pel promotor de la queixa ja que ha quedat acreditada la manca de diligència de l'Ajuntament a resoldre el recurs d'alçada, manca de diligència que equival al silenci total per finalment acabar dictant un resolució incongruent que més tard és corregida en benefici del reclamant.
17Q000562	Medi ambient (art 45)	Disconformitat amb les molèsties acústiques que provoca l'activitat d'un concessionari de vehicles al carrer Santander.	S'estima la queixa per manca de diligència municipal suficient per corregir les situacions comprovades. Es recomana als serveis municipals del Districte que verifiquin si tècnicament resulta necessari mantenir en funcionament els motors dels camions durant les operacions de càrrega i descàrrega de vehicles.
17Q000563	Actuació dels poders públics (art 53)	Queixa per l'ocupació de l'espai públic a les instal·lacions de la biblioteca Joan Miró per part de persones sense llar.	No d'admet la queixa ja que no s'observen indicis d'actuació municipal irregular, ni conculcació dels drets de la persona reclamant. Es recomana perseverar i mantenir una acció coordinada per part dels serveis municipals amb l'objectiu final d'evitar aquestes conductes a la via pública.
17Q000711	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb l'ocupació d'un solar al barri del Poble-sec.	S'estima en part la queixa perquè, tot i la intervenció coordinada de diferents serveis municipals i l'assoliment de la recuperació del solar, la informació de les intervencions realitzades no ha arribat de forma suficient als veïns i veïnes interessats. Es recomana al Districte de Sants-Montjuïc que sigui més proactiu per tal de mantenir més informats els veïns i veïnes afectats per situacions com la descrita, sobre la tasca que realitzen els serveis municipals.
17Q001046	Medi ambient (art	Queixa en relació amb la	S'estima en part la queixa ja que el fet objecte de queixa ja ha estat corregit i s'ha

	45)	col·locació de 9 contenidors d'escombraries davant de l'edifici al carrer Santa Fe de Nou Mèxic.	adoptat una solució més racional i equitativa.
Accessibilitat i mobilitat personal			
17Q000390	Promoció del benestar de la gent gran (Art. 50 CE)	Queixa en relació amb les parades de bus suprimides al carrer Aribau.	S'estima en part la queixa ja que, si bé no es pot afirmar fins al desplegament definitiu de la xarxa que es conculquin drets, les informacions actuals fan preveure dificultats d'accés al transport per a determinats col·lectius més vulnerables. Es recomana a la Regidoria de Mobilitat i a TMB que, en el disseny i la implantació de la nova xarxa ortogonal i en concret en l'emplaçament dels punts de parada, l'accés a la mobilitat sigui una prioritat i que es garanteixi l'ús del transport públic al conjunt de la ciutadania i amb una atenció especial a aquells col·lectius amb necessitats especials d'atenció.
17Q000569	Falta o infracció administratiua (Art. 25 CE)	Disconformitat amb una denúncia de tràfic per portar tarja de discapacitat presumptament falsa.	S'estima en part la queixa formulada perquè, tot i que finalment s'hagi procedit a l'anul·lació d'un dels expedients, i en l'altre a l'anul·lació de l'embargament de comptes, aquesta revisió ja podia haver-se efectuat en virtut de les al·legacions formulades per l'interessat. Es recomana a l'IMH que es revisi la correcta notificació de la resolució per mitjà de la qual s'anul·la l'expedient sancionador i s'inicia el procediment de devolució d'ingressos, així com el retorn dels recàrrecs i interessos de demora.
16Q000591	Discapacitats (art. 49 CE)	Queixa en relació amb la dificultat d'accessibilitat a la llar per causa de pendent a la vorera i la rampa construïda.	S'estima la queixa perquè no es garanteix el dret a la mobilitat per a l'accés a l'habitatge de la persona interessada. S'adverteix el Districte de Sant Martí que, mentre no s'executi la solució definitiva per fer el passatge Roura accessible i per tal d'evitar accidents, es modifiqui la rampa fent-la mínimament practicable.

17Q000454	Principi de legalitat. Seguretat jurídica (art.9 CE) .	Queixa pel mal estat del carrer Ginebra, lloc de pas dels residents de la Residència de Gent Gran de la Barceloneta.	S'estima la queixa perquè després de varies denúncies, el primer tram del carrer Ginebra segueix igual d'insegur pel vianants. Es recomana al Districte de Ciutat Vella que faci una actuació urgent a la vorera muntanya del primer tram per anivellar el terra aixecat i reparar un esvoranc. Es recomana al Districte de Ciutat Vella que, juntament amb Parcs i Jardins, valorin la possibilitat d'anular els dos escocells buits per la presència de sengles pals de llum. Es recomana al Districte de Ciutat Vella que, juntament amb Parcs i Jardins estudiïn la conveniència de reomplir els escocells de tota la vorera de banda muntanya del carrer Ginebra amb paviment de cautxú o similar que elimini el desnivell entre la vorera i l'escocell i així facilitar el desplaçament de persones discapacitades o amb mobilitat reduïda.
17Q000453	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Disconformitat per la tardança en la concessió d'una llicència d'obres per millorar l'accessibilitat a l'edifici.	S'estima la queixa perquè no s'ha tramitat amb eficàcia i diligència un expedient que havia de garantir el dret a la mobilitat per a l'accés a l'habitatge del veïnat de la finca amb problemes per desplaçar-se. S'adverteix al Districte de Gràcia de la necessitat d'aplicar les mesures per controlar que es respectin els terminis previstos en les concessions de llicències. Es recomana que en el moment que se superi el termini previst de la concessió d'un permís per causes excepcionals, es comuniqui a la persona interessada el motiu de l'endarreriment i es prioritzi la seva tramitació. Es recomana que en el cas de sol·licituds d'autoritzacions d'obres per facilitar la lliure mobilitat de les persones, se'ls hi dispensi una atenció acurada.
15Q001064	Previsió, Tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts (Art. 49 CE)	Disconformitat amb una multa d'estacionament en espai reservat malgrat disposar de targeta d'estacionament per	Es dóna per desistida a la persona interessada en la continuïtat de la tramitació de l'expedient de queixa i es procedeix a l'arxiu definitiu de l'expedient.

		discapacitats.	
16Q000494	Discapacitats (art.49 CE)	Queixa en relació amb el Servei de Transport Porta a Porta.	S'estima en part la queixa perquè si bé l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), quan va detectar el problema del mal servei que s'estava oferint als seus usuaris de taxi, va actuar amb diligència per resoldre-ho amb promptitud, s'hauria pogut donar respostes personalitzades als clients que van presentar reclamacions. Es recomana a l'IMPD que juntament amb AMB revisin les clàusules de responsabilitat de l'operador extern de la prestació del servei de taxi per evitar que en un futur no es torni a repetir la desatenció als usuaris d'aquest servei.
16Q000762	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Disconformitat amb la tardança en l'assignació d'una plaça d'estacionament reservat a persona amb discapacitat.	S'estima la queixa per la manca d'eficàcia per resoldre la concessió de la llicència de reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat física i no fer-se efectiva fins 6 mesos després, sense haver ofert una ubicació provisional. Es recomana al Districte de Nou Barris que revisi el protocol de tramitació de concessió de llicències de reserva d'estacionament per a persones amb discapacitat física, per garantir-ne l'execució en temps i forma. Es recomana al Districte de Nou Barris que per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, es prevegi qui ha d'assumir l'execució d'aquestes llicències quan el carrer on s'han d'ubicar per primera vegada està en obres o amb previsió d'iniciar-les immediatament.
16Q001142	Previsió, Tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts (Art. 49 CE)	Disconformitat amb el funcionament del servei públic de transport especial per a persones de gran mobilitat.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que la petició del servei fix de transport especial es va produir fora de termini i fins al moment en què es va donar resposta es va suplir amb serveis esporàdics però amb les dificultats de gestió que això va representar per a la persona tutora de l'usuari d'un servei, que és indispensable. Es reiteren a l'IMPD les recomanacions de revisió i millora i seguiment de les incidències del servei atès que s'ha constatat que més enllà del període de la primavera de 2016 s'han continuat produint incidències en el funcionament del servei.

16Q001180	Previsió, Tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts(A rt. 49 CE)	Queixa en relació amb una demanda per aparcament en zona de càrrega i descàrrega a un vehicle amb tarja de persona amb minusvalia.	S'arxiva sense pronunciament l'expedient de supervisió perquè per indicació del seu promotor ha decaigut l'objecte de la queixa presentada.
17Q000342	Previsió, Tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts(A rt. 49 CE)	Disconformitat amb els tràmits de sol·licitud de la tarja blanca de transport especial.	Es declara que l'actuació l'actuació municipal ha estat correcta.
17Q000557	Actuació dels poders públics (Art. 53 CE)	Disconformitat amb la parada de bus 24 del carrer Aldana ja que la vorera és baixa i no hi ha plataforma és molt difícil pujar i baixar de l'autobús.	S'estima en part la queixa ja que per part dels serveis municipals no resta acreditat que s'hagi estudiat com donar resposta a la problemàtica plantejada per millorar l'accessibilitat a la parada d'origen i final de la línia 24 del carrer Aldana. Es recomana a la Tinència d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat i TMB que es revisi l'accessibilitat en aquesta parada a l'efecte que es pugui millorar l'accés i el desencotxament amb les màximes facilitats per al conjunt de la població i especialment per a aquelles persones amb problemes de mobilitat, nens petits o persones grans, revisant i unificant l'alçada de la vorera, o altres mesures que s'estimin més adients.
17Q000603	Previsió, Tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts(A rt. 49 CE)	Disconformitat amb una multa per estacionament per manca de targeta original d'aparcament per a persones amb discapacitat.	S'estima la queixa formulada perquè, tot i que finalment s'hagi procedit a l'anul·lació dels expedients, no resulta acreditat que els expedients sancionadors s'haguessin incoat fonamentant-se en proves fotogràfiques suficients. Es reiteren les recomanacions ja efectuades a l'IMH a l'efecte que vetlli per l'adequada tramitació dels expedients sancionadors, i en especial en allò referent als mitjans de prova que acrediten els fets objecte de la denúncia.

15Q001070	Previsió, Tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts (Art. 49 CE)	Disconformitat amb una denúncia per estacionament en zona reservada tot i utilitzar targeta d'estacionament per discapacitat.	Es declara que el conjunt l'actuació dels serveis municipals es considera adequada i ajustada a dret.
-----------	---	---	---

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

Atenció al públic i participació ciutadana

15Q001141	Procediment actes administratius (art. 105 CE)	Disconformitat amb la manca de resposta a una instància presentada al Districte de Nou Barris.	S'estima la queixa perquè no s'ha donat resposta a la instància presentada per la persona interessada en data 16 de març de 2015. Es recomana al Districte de Nou Barris que es respongui a la instància de 16 de març de 2015 presentada a l'OAC del Districte de Nou Barris (de la qual s'adjunta còpia). Es recomana al Districte de Nou Barris que es revisin els mecanismes pels quals es realitza el seguiment del circuit seguit per les instàncies, per tal de poder realitzar un millor control d'aquestes i evitar que es torni a produir un perjudici com el causat.
15Q001168	Habitatge digne, adequat (art. 47 CE)	Disconformitat amb la manca de resolució d'una petició d'intervenció municipal en relació a l'accessibilitat a un habitatge en cas d'emergència.	S'estima en part la queixa perquè, malgrat que es té coneixement de la situació i que s'està estudiant la solució, no s'ha previst encara un termini per a l'execució de l'obra. Es recomana al Districte d'Horta-Guinardó que assenyali una data propera per a la realització de l'arranjament del cablejat del carrer esmentat i que n'informi les persones afectades.
15Q001169	Procediment actes administratius (art. 105 CE)	Manca de resposta a diferents instàncies presentades al Districte de	Es desestima la queixa perquè des del Districte de l'Eixample s'ha atès de forma presencial al ciutadà en nombroses ocasions per atendre les seves peticions i s'ha obert i tramitat el corresponent expedient per realitzar seguiment d'obres en la finca

		l'Eixample.	plantejada. Es recomana al Districte de l'Eixample que davant la presentació d'instàncies per part del ciutadà es doni resposta escrita, en els termes que es consideri oportú i/o se'n doni trasllat a la fundació tutelar.
16Q000089	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb la dificultat per realitzar inscripció no telemàtica en activitats culturals municipals.	S'estima en part la queixa perquè, si bé la Tinència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència, actua d'acord amb la normativa existent, l'Institut de Cultura de Barcelona no garanteix vies alternatives a la telemàtica en tots els actes culturals que requereixen inscripció. Es recomana a l'Institut de Cultura de Barcelona que vetlli per tal que, en totes les activitats culturals que es programin, garanteixi que es posin a l'abast de la ciutadania diferents accessos, a part del telemàtic. Es recomana que, en aquelles ocasions en què, per circumstàncies com la immediatesa o el volum d'inscripcions, sols es pugui garantir la gestió per via telemàtica, s'habiliti algun punt on les persones sense accés a la xarxa puguin rebre l'orientació i el suport necessaris per poder formalitzar la inscripció.
16Q000251	Dret de petició (art.29 CE).	Disconformitat amb la regulació de l'estacionament en un carrer i la manca de resposta a una petició efectuada.	S'estima la queixa perquè l'Àrea de Mobilitat i Infraestructures (AMI) no ha donat resposta a una petició d'informació que va fer el mes d'octubre de 2014. Es recomana a la Gerència de Mobilitat que compleixi amb els terminis i amb l'obligatorietat que té de donar resposta a les peticions que rebí de la ciutadania. Es recomana a l'ÀMI que respongui amb la major diligència possible a la instància esmentada. Es recomana a l'ÀMI que col·labori amb aquesta Sindicatura tal com preveu la base III del Reglament que la regeix. Es suggereix a l'ÀMI que revisi la base de dades d'on ha obtingut la informació sobre la placa complementària esmentada en aquesta decisió i la compari amb els manuals de senyalització dels anys 2004 i 2015 per si cal fer alguna esmena. Se suggereix a l'ÀMI, en el cas que no ho fes i per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, que quan es prevegi alguna modificació en senyals que faci temps

			estiguin implantades, es comunicui als veïns per al seu coneixement i previsió.
16Q000643	Actuació dels poders públics (art 53)	Queixa per la dificultat pràctica per accedir a la informació municipal.	S'estima la queixa ja que es constata una actuació desproporcionada, inútil i mancada de diligència per part del Districte de l'Eixample davant de la denúncia per una possible infracció urbanística. S'adverteix al Districte de l'Eixample de la necessitat de prendre en consideració les informacions i denúncies formulades pels ciutadans fent ús dels mitjans de comunicació oferts per l'Ajuntament, actuant de forma proporcionada i eficaç. Es recorda al Districte de l'Eixample l'obligació legal d'informar el promotor de la queixa de l'estat i el resultat de les actuacions realitzades com a conseqüència de la denúncia.
16Q000775	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb l'atenció rebuda a l'Oficina d'atenció al Ciutadà de Sant Martí.	S'estima en part la queixa perquè si bé, la Direcció d'atenció ciutadana procedeix per tal d'efectuar l'empadronament amb garanties, les gestions necessàries per part de la ciutadana per porta-ho a terme no es corresponen als principis de claredat i agilitat amb els que ha d'actuar l'administració. Es recomana a la Tinència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència que quan hi hagi un canvi en la normativa que afecti a aquelles persones que tinguin hora concertada, se les informi prèviament al dia de la cita.
16Q000787	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb la manca de resposta a diverses instàncies presentades a l'Ajuntament.	Es desestima la queixa perquè des del Districte de l'Eixample s'ha atès de forma presencial al ciutadà en nombroses ocasions per atendre les seves peticions i s'ha obert i tramitat el corresponent expedient per realitzar seguiment d'obres a la finca esmentada. Es recomana al Districte de l'Eixample que davant la presentació d'instàncies per part del ciutadà es doni resposta escrita, en els termes que es consideri oportú i/o se'n doni trasllat a la fundació tutelar.
16Q000859	Eficàcia de l'Administració pública	Disconformitat amb el funcionament	S'estima en part la queixa ja que s'ha donat resposta a les peticions efectuades pel ciutadà, però no s'ha vetllat de forma

	(art. 103 CE)	del servei IRIS en relació amb diverses peticions.	suficient pel contingut d'aquestes. Es recomana al Districte de Sant Andreu que quan rebí una petició a la qual no pugui respondre directament, l'adrexi al servei corresponent. Es recomana al Districte de Sant Andreu que segueixi vetllant i supervisant la qualitat de les respostes donades a les peticions dels la ciutadania.
16Q001239	Procediment actes administratius (art. 105 CE)	Disconformitat amb un presumpte deute de l'IBI.	S'estima en part la queixa perquè, si bé es considera que el ciutadà no ha d'assumir cap sobrecost per la prestació del servei municipal d'informació per telèfon, l'Ajuntament ha replantejat aquesta tema i ha actuat d'acord amb les recomanacions de la Sindicatura, preveient la gratuïtat del telèfon d'atenció per al primer trimestre del 2017. Es recomana a l'Àrea de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència que es valori la possibilitat de reintegrar el cost de la trucada efectuada pel ciutadà en cas que es pugui determinar que va estar motivada per un error imputable al funcionament de l'Ajuntament de Barcelona.
17Q000080	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa pel mal servei del telèfon d'informació municipal.	S'estima en part la reclamació presentada a 'haver-se comprovat que s'havia produït un error en la transmissió d'informació.
17Q000264	Procediment actes administratius (art 105)	Disconformitat per manca de resposta municipal a una petició feta a través del web.	S'estima en part la queixa ja que, si bé la informació ha estat facilitada només amb uns cinc dies de retard sobre la previsió legal, no s'ha seguit la tramitació prevista en la normativa que regula aquest supòsit. S'adverteix a l'Ajuntament de l'obligació legal de sotmetre les peticions d'accés a la informació pública al procediment previst en la normativa específica adaptat-se, si escau, els sistemes en línia vigents.
17Q000289	Disminuïts (art.49 CE)	Queixa en relació amb les dificultats de les persones amb mobilitat reduïda a l'hora de demanar	S'estima en part la queixa perquè, malgrat que l'Ajuntament de Barcelona ha previst, de forma ajustada a la normativa, els accessos físics i telemàtics a les OAC, cal poder garantir l'atenció presencial, en casos excepcionals, de forma més eficaç. Es recomana al Districte de Gràcia que adeqüi

		cita prèvia a l'OAC de Gràcia.	la informació sobre les places reservades d'aparcament per a persones amb discapacitat a la pàgina web municipal, especificant els usos compartits. Es recomana a la Tinència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència que recordi als treballadors de les OAC que cal vetllar especialment per tal de garantir un servei més accessible a aquelles persones amb problemes de discapacitat reconeguda, sempre que les situacions que es presentin així ho justifiquin. Suggestir a la Tinència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència i a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat que es valori la possibilitat de fer una difusió personalitzada, de les formes d'accés a les OAC i als tràmits a aquells ciutadans i ciutadanes amb discapacitat de les quals es tingui coneixement que resideixen a la ciutat de Barcelona.
17Q000330	Procediment actes administratius (art. 105 CE)	Disconformitat amb la manca de resposta a una sol·licitud dins el Programa Barcelona Foment.	S'estima en part la queixa pel que fa a la manca d'informació inicial suficient a les persones interessades. Recomana a l'Àrea d'Economia i Treball, Ciutat Digital i Relacions Internacionals que prevegi la forma de garantir la informació als sol·licitants de subvencions. Es recomana a l'Àrea d'Economia i Treball, Ciutat Digital i Relacions Internacionals que revisi els procediments a través dels quals es realitzen les previsions de les futures convocatòries de subvencions.
17Q000405	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb el tracte rebut a l'OAC del Districte de Sant Martí.	Es resol que no es constata cap irregularitat en l'actuació municipal de l'OAC de Sant Martí. Es suggereix a la Tinència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència que, per tal de millorar el servei, es consideri la possibilitat de realitzar una atenció personalitzada al ciutadà.
17Q000444	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb el telèfon d'informació 010 per gestió de domiciliació d'un rebut.	No d'admet la queixa ja que no s'observen, en l'actuació municipal, indicis d'actuació irregular o de conculcació dels drets del reclamant.

17Q000498	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb la manca de resposta municipal a la formulació de reclamacions a través de l'IRIS.	Es determina que no s'ha detectat cap irregularitat en la tramitació de les diverses reclamacions efectuades per la ciutadana a través del sistema informàtic IRIS.
17Q000758	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb la manca de resposta a una petició en relació a una subvenció rebuda per part de l'ICUB.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que l'Institut de Cultura de Barcelona ha atès a l'interessat per tal d'informar-lo en relació a la situació que plantejava, no ha respost per escrit a la petició formulada. Es recomana a l'Institut de Cultura de Barcelona que vetlli per tal que totes les instàncies presentades siguin respostes per escrit, en els termes que es consideri oportuns i en el termini màxim de tres mesos.
16Q000273	Participar en els afers públics (art.23 CE)	Disconformitat amb el procés electoral del Consell Rector de l'IMPD.	Es declara conforme a dret i eficaç el procés seguit per a les eleccions al Consell Rector de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat. Es recomana a l'IMPD que en futures convocatòries, es faci una divulgació més amplia de la publicació de les bases i del període d'exposició pública. Es recomana a l'IMPD que en un futur, si s'escau, s'incorporin a les bases de les convocatòries, la difusió que es preveu fer del procés electoral del Consell Rector. Es recomana a l'IMPD que es segueixi treballant, de forma participada, la possibilitat de canvis al Consell Rector a Consell, comptant amb un procés d'avaluació de l'eficàcia de la participació en el format actual.
16Q000946	Actuació dels poders públics (art.53 CE)	Queixa en relació amb el cobriment de la Ronda de Dalt.	Aquesta Sindicatura, d'acord amb la informació disponible i els fets relatats, no observa indicis d'actuació municipal irregular, ni de conculcació dels drets dels. No obstant, efectuo la recomanació següent: Es recomana a l'Ajuntament de Barcelona que, d'acord amb el que diu l'article 21.2 del Projecte Normatiu de Participació Ciutadana, i ja que les facultats decisòries dels òrgans de govern de l'Ajuntament no han de resultar afectades pels processos participatius, es vetlli per tal que aquesta informació s'expliciti a l'inici

			d'aquests processos a l'efecte de garantir el ple coneixement dels efectes de la participació ciutadana a les persones participants.
16Q001229	Participar en els afers públics (art.23 CE)	Queixa en relació amb la convocatòria de l'Audiència de Pressupostos.	S'estima en part la queixa perquè, malgrat que l'Ajuntament ha actuat de forma ajustada a la normativa, no ha estat prou curós pel que fa a la garanties de participació que estableixen les Normes reguladores de la participació ciutadana. Es recomana a l'Ajuntament de Barcelona que vetlli perquè en les futures convocatòries d'audiències públiques de pressupostos es garanteixin els terminis i condicions previstos a les Normes reguladores de la participació ciutadana. Es recomana al comissionat de participació que en la nova regulació de la participació ciutadana s'incorporin tots els aspectes que han de regular les audiències públiques de pressupostos i ordenances fiscals. Es recomana al comissionat de participació que en el procés de treball per la nova regulació de la participació ciutadana, s'abordi en la participació ciutadana en matèria de pressupostos.
17Q000525	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa per no haver estat convocats a participar en la implementació del carril bici Meridiana-Pujades.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que la modificació del recorregut de les línies s'efectua dins les competències de l'Administració, la gestió no ha estat prou eficient tenint en compte el volum de canvis produïts en poc temps i els costos que comporten, i perquè la comunicació pública s'ha realitzat amb insuficients garanties que arribés a la població afectada. Es reitera a la Regidoria de Mobilitat les recomanacions que l'accés a la mobilitat sigui una prioritat. Es recomana a la Regidoria de Mobilitat que es realitzin els estudis tècnics per evitar que les modificacions de recorreguts i dels punts de parada siguin objecte de modificacions en breus períodes de temps. Es recorda a la Regidoria de Mobilitat que ha de vetllar per tal que la informació sobre els canvis en parades es faci arribar als veïns en un termini suficient i utilitzant diferents canals de comunicació.

17Q000710	Participar en els afers públics (art.23 CE)	Queixa en relació amb la superilla a Horta-Guimardó.	Es resol que en l'actuació municipal no s'observen irregularitats. Es recorda al comissionat de Participació i Democràcia Activa la necessitat d'especificar en tots els processos participatius que aquests no són vinculants, per tal de prevenir falses expectatives.
17Q000747	Participar en els afers públics (art.23 CE)	Queixa en relació amb la manca de participació en la decisió municipal sobre el canvi d'ús de la Casa Sagnier que passarà a ser un casal de joves.	S'estima en part la queixa perquè, malgrat que s'ha actuat de forma ajustada a la normativa, cal ajustar l'actuació del Districte de Sarrià - Sant Gervasi al Nou Reglament de participació ciutadana. Es recomana al Districte de Sarrià - Sant Gervasi que valori la possibilitat de prosseguir amb el Pla d'equipaments de forma participada i redefinint i fent públic el valor que es donarà a les aportacions ciutadanes.
17Q001031	Procediments i actes administratius (art 105)	Queixa en relació amb el formulari on line de sol·licitud d'informació pública	S'estima la queixa i es recomana a l'Àrea de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència la necessitat d'incloure el corresponent avís d'informació opcional tal com determina la Llei d'accés a la informació pública.
17Q001044	Participar en els afers públics (art.23 CE)	Queixa en relació amb el servei d'informació telefònica del 010.	S'estima en part la queixa perquè malgrat que s'ha rectificat la informació a la base de dades municipal, no es va poder garantir una atenció prou diligent a la ciutadana en la seva trucada per comunicar els fets al 010. Es recomana a la Tinència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència que, per tal de millorar el servei, es vetlli per oferir una atenció qualitativa a les persones que volen comunicar possibles errades de la informació facilitada pel 010. Es recomana a la Tinència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència que facilitin canals alternatius a les queixes a les OAC per tal de presentar queixes sobre el seu servei, i si ja existeixen que es vetlli per tal que se n'informi la ciutadania adequadament.
Procediments administratius			

16Q000887	Procediment actes administratius (art 105)	Disconformitat amb la tramitació d'un expedient sancionador per recollida de residus.	S'estima en part la queixa en allò que fa referència a les al·legacions fetes per la reclamant sobre possibles defectes en les notificacions i, per tant, manca de coneixement previ i possible prescripció de l'acció de reclamació.
16Q000950	Procediment actes administratius (art 105)	Manca de resposta a la proposta de reconèixer l'experiència formativa real dels treballadors municipals adquirida en el període de pràctiques.	S'estima la queixa ja que es constata que l'Ajuntament no ha ofert resposta a la petició formulada pel reclamant. S'adverteix a la Gerència de Recursos Humans o a l'organisme a qui correspongui el deure de donar resposta a les peticions i consultes que formulin els ciutadans.
16Q000963	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb l'obtenció d'una subvenció per part de Barcelona Activa.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que l'actuació de Barcelona Activa, SA, ha estat ajustada a les bases de la convocatòria de la subvenció a empreses en el marc del programa "Bons Compromís", caldria flexibilitzar els criteris per permetre solucions més justes davant de determinades situacions de finalització de les relacions laborals a voluntat del treballador. Es recomana a Barcelona Activa que estudiïn la possibilitat d'introduir modificacions en les bases de la convocatòria per tal de flexibilitzar-la i permetre que l'empresari que actua de bona fe pugui recuperar l'import de la subvenció en proporció al temps real d'ocupació del treballador, en el cas que aquest darrer decideixi rescindir el contracte abans del termini acordat.
16Q001193	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Desacord a la manca de resposta a un escrit presentat proposant una nova ubicació per al departament municipal	S'estima la queixa perquè el Districte de Sant Andreu no ha donat compliment al dret de petició de l'Associació de Veïns davant la proposta formulada amb relació a la utilització d'un equipament municipal. Es recomana al Districte de Sant Andreu que s'asseguri que es dona resposta escrita a la proposta formulada per l'Associació de Veïns de Sant Andreu de Palomar.

		d'Urbanisme.	
16Q001263	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Desacord amb els sistemes telemàtics per tramitar una petició de subvenció per a inversions TIC.	S'estima la queixa perquè en la tramitació d'una subvenció per canals electrònics, no es va garantir la tramitació de forma electrònica a través de qualsevol sistema operatiu. Es recomana a l'Ajuntament que implementi els mitjans necessaris per assegurar la interoperabilitat i la independència d'elecció d'alternatives tecnològiques als ciutadans. Es recomana que, cas de no poder garantir la tramitació electrònica des de qualsevol sistema operatiu, s'habilitin altres vies que garanteixin la tramitació a les persones interessades.
17Q000113	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb la imposició de diverses sancions per tocar música al carrer.	S'estima la queixa perquè, en la pluralitat de les denúncies i en els seus corresponents procediments sancionadors per infracció de l'Ordenança sobre els usos de les vies i els espais públics, es poden haver vulnerat els principis de tipicitat i de proporcionalitat. Es demana a l'Àrea de Règim Jurídic que emetin un informe sobre la Instrucció 40/07 "Actuacions musicals i altres actuants al carrer", així com sobre la interpretació i l'aplicació que s'està fent per part dels agents actuants en aquest cas en concret, així com l'adequació de l'Ordenança del procediment sancionador i altres instruments jurídics municipals a les Lleis 39 i 40/2015. Es recomana al Districte de Sants-Montjuïc que suspengui i revisi la tramitació de les sancions derivades de les denúncies objecte d'estudi fins que es determini si la seva imposició ha estat o no adequada als principis del procediment sancionador.
17Q000201	Honor intimitat personal familiar i a la pròpia imatge (art. 18 CE)	Queixa en relació amb el tractament de dades personals en denúncies d'habitatges d'ús turístic.	S'estima la queixa perquè en l'aplicació del pla de xoc contra els HUT endegat per l'Ajuntament no s'ha garantit la protecció de les dades personals. Es recomana a l'Ajuntament que, per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, s'incoï d'ofici amb la inspecció municipal els expedients de disciplina en el marc del pla de xoc contra els HUT iniciats arran d'una

			denuncia ciutadana.
17Q000328	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Queixa en relació amb l'import d'una multa coercitiva.	Es determina que l'actuació administrativa amb relació a la imposició de multes coercitives per incompliment d'una ordre municipal ha estat proporcionada i anunciada de forma correcta al ciutadà.
17Q000372	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb la tramitació d'un expedient sancionador.	Es conclou que no s'aprecia irregularitat en la tramitació de l'expedient sancionador per part del Districte de Sants-Montjuïc.
17Q000722	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Disconformitat amb un embargament de compte arran d'una sanció.	S'estima en part la queixa perquè inicialment s'ha ocasionat un perjudici a l'interessat, tot i que un cop revisades les actuacions del procediment sancionador i detectat l'error en la determinació de l'adreça de notificacions, l'Administració municipal declararà la nul·litat de les actuacions.
17Q001068	Procediment d'actes administratius (art 105)	Manca de resposta a la seva petició sobre canvi d'emplaçament d'una reserva d'estacionament per discapacitats.	S'estima en part la queixa, només en allò que fa referència a un retràs formal en la notificació a la promotora de la resolució derivada del seu escrit.
15Q001058	Difondre lliurement els pensaments, idees, i opinions (art. 20 CE)	Disconformitat amb les limitacions que suposen els blocs informatius durant la campanya electoral.	S'estima la queixa pel que fa a la situació anterior al juny del 2016, tot i que posteriorment la televisió pública local de Barcelona per primera vegada ha aconseguit un consens per establir un pla de cobertura informativa electoral amb criteris únicament periodístics, prescindint dels blocs electorals. Es suggereix a totes les parts que continuïn en aquesta línia d'entesa, en benefici d'una informació de qualitat que permeti al ciutadà formar-se una opinió pública lliure.
15Q001092	Deure de treballar i el dret al	Disconformitat amb les condicions de	S'estima la queixa perquè la informació facilitada a la síndica en el marc de la seva supervisió no posa de manifest cap tipus

	treball (art. 35 CE)	treball de les treballadores familiars del Servei Municipal d'Ajuda a domicili gestionat per una empresa.	d'actuació ni cap reflexió, per part de l'Àrea de Drets Socials, dirigida a comprovar les presumptes males pràctiques empresarials denunciades per les professionals del SAD. Es recomana a l'Àrea de Drets Socials que, davant les denúncies de treballadors d'una empresa que presta un servei a les persones tan sensible com és el SAD, realitzi actuacions per assegurar-se una actitud ètica per part de l'empresa prestadora del servei. Es recomana que s'efectuï un seguiment intensiu i rigorós de l'execució del contracte per part de les empreses adjudicatàries. Es recomana que s'elabori un Reglament del servei d'atenció a domicili, que concreti i abasti tots els aspectes que puguin tenir incidència en la prestació dels serveis. Es recomana a l'Àrea de Drets Socials que valori la possibilitat de licitar el servei del SAD en lots de dimensió territorial de districte per tal de permetre la diversificació empresarial, i facilitar i personalitzar al màxim possible la gestió del servei.
15Q001097	Suficiència financiera de la hisenda municipal (art. 142 CE)	Disconformitat amb les taxes aplicades per Cementiris de Barcelona amb relació al canvi obligat de titularitat dels nínxols.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que a la interessada se li ha aplicat el preu previst en les Ordenances fiscals per tramitar la transmissió d'uns drets funeraris, Cementiris de Barcelona no li ha donat una resposta raonada sobre els elements que motiven el cost de la taxa abonada. Es recomana a l'Àrea de Treball, Economia i Planificació Estratègica que demani un dictamen al Consell Tributari sobre els conceptes que han d'integrar la taxa, i sobre la necessitat de diferenciar el cost segons el tipus de sepultura, amb la finalitat d'assegurar que el preu fixat a les taxes es correspon rigorosament al cost real o previsible del servei o activitat de què es tracti. Es recomana a Cementiris de Barcelona que informi qualitativament els ciutadans que requereixin informació sobre els serveis i els seus costos.
16Q000295	Dret de petició (art.29 CE)	Disconformitat amb la manca de transparència i atenció en	Desestiment de l'interessat per haver decaigut l'interès en la prestació sad perquè el fill ha ingressat a una residència.

		l'accés a un expedient de l'IMSS.	
16Q000757	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Desacord amb la manca d'actuació municipal davant el plantejament de problemes de gestió d'una plaça de parking.	S'estima la queixa perquè l'Ajuntament ha atès de forma correcta la petició d'intervenció del ciutadà i ha ofert una mediació comunitària com a instrument per resoldre el conflicte d'interessos entre les parts. Es recomana que en cas de conflictes entre usuaris d'un servei municipal i adjudicatari de la concessió del servei, la qüestió es derivi a arbitratge en consum, com a sistema de resolució de conflictes.
16Q000917	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb el Pla de reubicació i esponjament del Mercat de la Boqueria.	Es resol que l'Institut de Mercats de Barcelona ha arribat a un acord definitiu satisfactori per a la concessionària del Mercat de la Boqueria. Es recomana, però, que les actuacions que es diguin a terme amb la finalitat de remodelar i reordenar l'activitat comercial del Mercat de la Boqueria es realitzin amb la màxima transparència i participació de totes les persones que en puguin resultar afectades.
16Q001137	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb el retard en el pagament de les factures per a la prestació de Serveis a l'Ajuntament.	S'estima la queixa perquè arran de determinades disfuncions administratives, el proveïdor del servei residencial no ha percebut el pagament pels serveis prestats fins 6 mesos després. Es recomana a l'Àrea de Drets Socials, que per a aquest tipus de serveis de cost indeterminat s'apliquin mecanismes de contractació més adequats que permetin al prestador del servei el cobrament de forma àgil.
16Q001144	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb un procés de caducitat d'un dret funerari.	S'estima en part la queixa perquè, tot i donar-se els elements necessaris per iniciar un procés de caducitat d'un dret funerari, el procediment emprat ha estat poc garantista ateses les seves conseqüències, que impossibiliten la recuperació de les despulles sepultades. Es recomana a Cementiris de Barcelona, SA, que en aquest tipus de processos s'apliqui un protocol que prevegi un esforç notificador superior, amb la finalitat d'assegurar que el titular del dret és coneixedor del procés i de les seves conseqüències. Es recomana a Serveis Jurídics Centrals que estudiï la incorporació

			a l'Ordenança de cementiris d'un procediment per declarar la caducitat de drets funeraris amb més garanties per a l'interessat. Es recomana a Cementiris de Barcelona que modifiqui el document "Comprovant de lloguer de sepultura" amb la finalitat de fer constar inequívocament la naturalesa jurídica del dret funerari, així com per informar sobre el procediment que es durà a terme en el cas de declarar-se la caducitat per manca de pagament, en consideració a la normativa d'aplicació. Es recomana a Cementiris de Barcelona, SA, que s'estableixi un sistema a través del qual, en el cas de desnonament de sepultures, les despulles puguin ser de fàcil localització durant un temps determinat.
17Q000114	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb la manca de transparència de Cementiris de Barcelona, SA en la contractació d'un servei.	S'estima la queixa perquè Cementiris de Barcelona, SA, no ha emprat bones pràctiques ni ha actuat amb transparència en la contractació del servei d'inhumació sol·licitat per l'usuari. Es recomana a Cementiris de Barcelona, SA, que, si fos el cas, s'informi els usuaris sobre les diferents formes com es pot prestar un servei per tal que puguin escullir lliurement. Es recomana a Cementiris de Barcelona, SA, que publiquin la Carta de serveis de Cementiris de Barcelona en el web de l'empresa pública. Es recomana que implementi mesures de transparència en les factures per identificar la norma legal en què s'empara cada concepte facturat.
17Q000198	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb el procés d'adjudicació d'un concurs per a l'explotació del bar d'un Casal Entitats.	Es determina que no s'aprecia cap element que acrediti que l'error en la lectura pública d'una oferta econòmica s'hagi produït de forma dolosa i, en advertir-se, s'ha procedit a la seva rectificació.
17Q000474	Protecció família, socialment, jurídicament i econòmicament (art.	Disconformitat amb les tarifes del Parc d'atraccions TIBIDABO per les famílies	S'estima la queixa perquè el Parc d'Atraccions del Tibidabo (PATSA) no aplica una tarifa específica per a les famílies monoparentals, de conformitat amb el marc normatiu vigent. Es recomana a PATSA que, a través

	39 CE)	monoparentals.	de la Comissió de Govern municipal, es formalitzi una modalitat de tarifa bonificada per a les famílies monoparentals, per donar compliment a les disposicions de la Llei 18/2003, de suport a les famílies, que habilita les entitats locals per establir els concrets beneficis econòmics en favor d'aquestes famílies en relació amb els serveis públics i activitats de la seva competència.
17Q000501	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació al procés de Contractació de Serveis per a la realització de reportatges fotogràfics de diversos esdeveniments a Barcelona.	Es resol que no s'observen indicis d'irregularitat en el procediment per contractació per a la realització de fotografies o reportatges fotogràfics per l'Ajuntament de Barcelona, atès que, en detectar un error impossible de corregir, s'ha resolt renunciar a la continuació del procediment.
17Q001032	Consumidor s i usuaris (art. 51 CE)	Disconformitat amb el cos d'un servei Funerari.	Es posen els fets denunciats en coneixement del Regidor de Presidència i Energia. Es recomana al Regidor de Presidència i Energia que, ateses les circumstàncies de la promotora de la queixa, se li faciliti acompanyament municipal en l'acte de mediació en consum. Es dona trasllat de la decisió al Síndic de Greuges de Catalunya, en la seva qualitat de promotor del Codi de Bones Pràctiques de les Empreses de Serveis Funeraris acordat amb les empreses funeràries, per si ho considerés d'interès a efectes d'avaluar el grau de compliment del citat Codi.
17Q001080 17Q001092 17Q001099 17Q001100 17Q001125 17Q001141	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb l'enfonsament d'un bloc de nínxols del Cementiri de Montjuïc.	S'estima que s'han ocasionat danys i perjudicis a les persones titulars de drets funeraris afectades pel col·lapse d'un bloc de nínxols al Cementiri de Montjuïc. Es recomana a Cementiris de Barcelona, SA, que s'acompleixi amb rigor i transparència el dret d'informació que assisteix les persones titulars dels drets funeraris afectats; que s'aboquin tots els recursos necessaris per identificar les restes fins allà on la pràctica científica ho permeti; que en la mesura en què es vagi verificant la identitat de les restes, se'n doni compte a

			les famílies per si consideren adient presenciar l'acte de nova sepultura; que al més aviat possible es dugui a terme una revisió rigorosa de totes aquelles edificacions construïdes amb idèntiques tècniques i circumstàncies, i que es prioritzï el manteniment predictiu per tal d'evitar que el succés es reproduïxi en altres indrets del Cementiri; que s'elabori un rigorós estudi econòmic que determini si la taxa de conservació del Cementiri de Montjuïc, aplicada en la seva totalitat, és suficient per donar compliment a l'obligació de conservació del recinte, o bé caldria ajustar el preu de la taxa. Així mateix, que s'informi aquesta Sindicatura del resultat de l'informe. S'adverteix a Cementiris de Barcelona, SA, sobre la seva responsabilitat, com a gestors del Cementiri de Montjuïc, de mantenir el recinte en un correcte estat de conservació i manteniment. Demana a Cementiris de Barcelona, SA, que informi aquesta Sindicatura del resultat de la revisió del Pla Director 2007. Es demana a Cementiris de Barcelona, SA, que mantingui informada aquesta Sindicatura del resultat de les actuacions administratives i/o judicials que concloguin les causes del sinistre; de les responsabilitats que se'n deriven de l'esfondrament, i de l'evolució de les tasques que s'estan duent a terme per tal de restablir la situació a l'estat anterior.
17Q001123	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb l'estat de conservació dels nínxols del Cementiri de Montjuïc.	S'estima la queixa perquè l'edificació on es troba el nínxol objecte d'aquesta queixa presenta un deficient estat de conservació que, tot i no suposar un risc per a l'estructura, sí que implica un deslluïment del recinte. Es recomana a Cementiris de Barcelona, SA, que s'elabori un rigorós estudi econòmic que determini si la taxa de conservació del Cementiri de Montjuïc, aplicada en la seva totalitat, és suficient per donar compliment a l'obligació de conservació del recinte, o bé caldria ajustar el preu de la taxa. Així mateix, que s'informi aquesta Sindicatura del resultat de l'informe.

17Q001157	Participar en els afers públics (art. 23 CE)	Queixa en relació al procés de Contractació de Serveis per a la realització de reportatges fotogràfics de diversos esdeveniments a Barcelona.	Es resol que no s'observen indicis d'irregularitat en el procediment de contractació per a la realització de fotografies o reportatges fotogràfics per l'Ajuntament de Barcelona, atès que, en detectar un error impossible de corregir, s'ha resolt renunciar a la continuació del procediment.
16Q000537	Legalitat d'actuació administrativa. Dret a ser indemnitzat (art. 106 CE)	Disconformitat amb els terminis utilitzats en la tramitació d'un expedient de responsabilitat patrimonial.	S'estima la queixa perquè la paralització de la tramitació de l'expedient de responsabilitat patrimonial no té causa legal que la justifiqui. Es recomana al Districte de Gràcia que continuï amb la tramitació de l'expedient i que s'emeti una resolució com més aviat millor, i que informi sobre la incidència de la companyia asseguradora al responsable del contracte de la pòlissa d'assegurances a l'efecte que pugui dur a terme la vigilància de la correcta realització dels serveis contractats.
16Q001004	Legalitat d'actuació administrativa. Dret a ser indemnitzat (art. 106 CE)	Queixa en relació amb la tramitació d'un expedient de responsabilitat patrimonial, arran d'un accident patit al Zoo de Barcelona.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que s'ha resolt indemnitzar les persones afectades per un accident al Zoo de Barcelona, s'ha produït una dilació en la tramitació de la reclamació patrimonial imputable als responsables de la concessió de ponis.
16Q001129	Legalitat d'actuació administrativa. Dret a ser indemnitzat (art. 106 CE)	Queixa en relació amb la tramitació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial arran de la caiguda d'un arbre sobre un vehicle.	S'estima la queixa perquè s'ha produït una dilació en la tramitació de l'expedient de responsabilitat patrimonial, que no respon a les legítimes expectatives de la persona interessada. Es recomana a l'Institut Municipal de Parcs i Jardins, que en la resolució del recurs d'alçada interposat per la persona perjudicada, es valori l'aplicació al cas concret de les disposicions dels articles 65 i 66 de l'Ordenança de circulació de vianants i de vehicles.
16Q001168	Legalitat d'actuació	Disconformitat amb la	S'estima la queixa perquè Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) no ha

	administrati va. Dret a ser indemnitzat (art. 106 CE)	tramitació d'un expedient de responsabilitat patrimonial arran d'un accident patit a l'autobús.	tramitat degudament la petició de responsabilitat patrimonial formulada per la interessada, arran d'una caiguda en un autobús. Es recomana a la representació municipal a TMB, que insti per tal que s'incoï l'expedient de responsabilitat patrimonial corresponent als fets que va exposar la persona perjudicada; i que insti per tal que es revisin els protocols d'actuació per garantir una tramitació amb submissió plena al dret, i per evitar derivar a tercers la seva obligació de tramitar i resoldre les reclamacions de responsabilitat patrimonial formulades pels usuaris.
16Q001291	Legalitat d'actuació administrati va. Dret a ser indemnitzat (art. 106 CE)	Disconformitat amb la resolució d'arxiu d'un expedient de responsabilitat patrimonial.	S'estima en part la queixa perquè la tramitació de l'expedient no s'ha efectuat amb la deguda celeritat
17Q000094	Legalitat d'actuació administrati va. Dret a ser indemnitzat (art. 106 CE)	Queixa en relació amb la tramitació d'un expedient de responsabilitat patrimonial.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que en la tramitació de l'expedient finalment es tindrà en consideració el lloc concret on es van produir els fets, ha calgut que la promotora de la queixa insistís en diverses ocasions per tal que s'esmenés l'adreça errònia. Es recomana al Districte de Sants- Montjuïc que al més aviat possible es dicti la resolució corresponent a la reclamació de responsabilitat patrimonial formulada per la persona perjudicada.
17Q000188	Legalitat d'actuació administrati va. Dret a ser indemnitzat (art. 106 CE)	Queixa en relació amb la tramitació d'un expedient de Responsabilitat patrimonial.	S'estima la queixa perquè el Districte de Ciutat Vella està ultrapassant a bastament els terminis previstos per resoldre el recurs d'alçada interposat contra la desestimació de la reclamació de responsabilitat patrimonial. Es recomana que, al més aviat possible, dicti resolució expressa i la notifiqui a la persona interessada.
17Q000682	Legalitat d'actuació administrati va. Dret a ser indemnitzat	Disconformitat amb manca de resposta recurs d'alçada contra la desestimació d'una reclamació de	S'estima en part la queixa perquè, tot i que des d'un punt de vista formal la reclamació patrimonial s'ha tramitat de forma correcta, resulta insuficient la consideració municipal que determina com a responsable única del resultat lesiu la persona perjudicada, sense entrar a valorar presumptes

	(art. 106 CE)	responsabilitat patrimonial.	responsabilitats municipals derivades del desperfecte que va ocasionar la caiguda. Es recomana al Districte de Sant Andreu que estudiï la possibilitat de revisar l'expedient de responsabilitat patrimonial per valorar la incidència en l'accident del desperfecte del paviment.
17Q001076	Legalitat d'actuació administrativa. Dret a ser indemnitzat (art. 106 CE)	Disconformitat amb la denegació d'una reclamació per responsabilitat patrimonial per una caiguda al carrer de la seva mare a la via pública.	S'estima la queixa perquè de la documentació analitzada hi ha indicis d'un error en la tramitació de l'expedient de responsabilitat patrimonial pels danys ocasionats arran d'una caiguda en l'espai públic. Es recomana al Districte de l'Eixample que revisi les actuacions administratives per tal de tenir en consideració quin era l'estat de conservació del paviment en el moment en el que es va produir l'accident.
Activitat econòmica			
16Q000215	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb la inactivitat de l'Ajuntament davant l'existència d'activitats i realització d'obres en diversos locals comercials de Ciutat Vella sense disposar de llicència.	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat eficaç. S'adverteix el Districte de Ciutat Vella que revisi la situació actual dels locals denunciats per tal de comprovar si les activitats que s'hi realitzen s'ajusten a la llicència de botiga de conveniència i es faci el corresponent seguiment. Es recomana que, per tal de millorar el servei, s'agilitzi la tramitació dels expedients de disciplina urbanística que s'incoïn arran de les infraccions detectades en les inspeccions i se'n penalitzi els infractors.
16Q000220	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb l'activitat d'un local club de cannabis que no s'ajusta a llicència.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que l'Ajuntament no ha mostrat passivitat davant els fets denunciats i els incompliments del titular de l'activitat, la seva actuació hauria pogut ser més contundent i eficaç. Es recomana al Districte de Ciutat Vella que, en supòsits com el que ha estat objecte de la queixa, s'estudiï la possibilitat d'incoar un procediment sancionador per tal de dilucidar sobre l'existència de responsabilitat administrativa del titular de l'activitat.

16Q000253	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb les activitats autoritzades en un interior d'illa del Districte de Sant Martí.	S'estima en part la queixa perquè, tot i les actuacions realitzades pel Districte, no es garanteix el dret al descans dels veïns afectats. Es recomana al Districte de Sant Martí que revisi el compliment de les condicions de la llicència i, en especial, les instal·lacions i l'aforament del bar. S'adverteix que, per tal de comprovar l'acompliment de l'Ordenança de Medi Ambient, es realitzin mesures sonomètriques de llarga durada que siguin representatives de l'activitat des del pis d'algun dels veïns denunciants. Es requereix que informi aquesta Sindicatura del resultat de les noves mesures sonomètriques demanades.
16Q000278	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb una activitat que es desenvolupa sense llicència en un immoble d'habitatges.	Es conclou que Districte de l'Eixample ha actuat de forma correcta davant la detecció d'una activitat que s'estava exercint sense disposar de llicència. Es recorda l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el que estableix la base 3, apartat 3 del Reglament de funcionament de la Síndica, a col·laborar amb les actuacions de supervisió.
16Q000457	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Disconformitat amb una activitat d'habitatge d'ús turístic presumptament irregular.	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat eficaç i el veï es veu greument perjudicat. Es recomana al Districte de Ciutat Vella que s'agilitzi la tramitació dels expedients sancionadors i de disciplina que s'incoen arran de les infraccions que es detectin en les inspeccions d'habitatges d'ús turístic (HUT). S'adverteix al Districte de Ciutat Vella que es continuï perseguint de manera rigorosa les infraccions detectades en aquest pis objecte de la queixa i que se'n informi dels resultats obtinguts. S'informa el Districte de Ciutat Vella de l'inici, per part d'aquesta Sindicatura, d'un nou expedient de seguiment de les actuacions sancionadores endegades en aquest cas.
16Q000671	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa relativa a l'adjudicació de dominis d'internet ".barcelona".	Es considera correcta l'actuació municipal, ja que després de comprovar que s'estava fent un ús inadequat del domini <.barcelona>, s'ha fet de la prerrogativa municipal de cancel·lació.

16Q000792	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb la presumpta manca de llicència d'una activitat.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que el Districte de Ciutat Vella ha realitzat actuacions comprovadores arran de la denúncia ciutadana en relació amb la legalitat de l'activitat, no ha informat del resultat a la persona denunciant. Es recomana que, en el cas de denúncia d'un ciutadà, després de realitzar les actuacions comprovadores se l'informi sobre el resultat.
16Q000921	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb la tramitació d'una llicència d'activitat	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat fonamentada correctament. Es recomana al Districte de Gràcia que revisi l'informe referent a les modificacions no substancials presentades per la titularitat de l'activitat sol·licitant informe a l'Àrea d'Ecologia Urbana i a l'Àrea de Règim Jurídic.
16Q001005	Dret de petició (art. 29 CE)	Queixa en relació amb un expedient sancionador d'un lloguer turístic sense llicència.	S'estima en part la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat prou eficaç. Es recomana a la Direcció de Serveis d'Inspecció de la Gerència d'Ecologia Urbana que, per tal de millorar el servei, se sigui més diligent en la tramitació dels expedients. Es demana al Districte de Ciutat Vella que ens informi del curs del procediment sancionador de l'expedient núm. 01-2016-70075.
16Q001012 més 109 expedients acumulats	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Disconformitat amb la campanya del Pla municipal per la lluita contra els habitatges d'ús turístic il·legals.	Es resol que l'actuació municipal s'ha ajustat a dret pel fet de no observar-se indicis d'actuació municipal irregular que conculqui els drets de la ciutadania.
16Q001266	Tutela efectiva; indefensió (art. 24 CE)	Disconformitat amb una sanció per publicitat d'un apartament turístic.	S'estima en part la queixa perquè, tot i haver-se estimat les al·legacions del promotor de la queixa, l'actuació municipal, en aquest cas, no ha estat suficient. Es recomana a l'Ajuntament que continuï sancionant les infraccions de la Llei de turisme de Catalunya amb eficàcia sobre qui recau la responsabilitat.

17Q000050	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Queixa en relació amb una llicència d'activitat a la zona 10 del Port 2000.	S'estima en part la queixa perquè l'actuació municipal errònia en la tramitació d'expedients afectats pel Pla Especial del Port Vell de Barcelona ha causat un perjudici al promotor de la queixa. Es recomana al Districte de Ciutat Vella que es vetlli perquè l'aplicació i/o revisió dels plans especials sigui justa i equitativa per a tots els comerciants. Se suggereix que, per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, es bloquegi informàticament en els aplicatius de gestió de llicències i/o comunicats d'activitats aquells usos que són no permesos en determinades zones.
17Q000116	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Disconformitat amb la denegació d'una llicència de terrassa a la via pública.	S'estima en part la queixa perquè si bé l'atorgament de llicències d'ocupació de la via pública és discrecional i la denegació ha estat correctament motivada, s'ha superat amb escreix el termini per resoldre-la.
17Q000193	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Queixa en relació amb un habitatge d'ús turístic.	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat correcta. Es recomana al Districte de Sant Martí que es reconsideri si l'activitat d'allotjament turístic que es desenvolupa en el pis objecte de la queixa podria restar inclosa dintre la modalitat d'hostal o pensió i, si és així, que se'n faci el corresponent seguiment. Altrament, que es determini quin és el règim jurídic aplicable a aquesta activitat econòmica.
17Q000205	Medi ambient (art. 45 CE)	Disconformitat amb les molèsties generades per un club de cannabis.	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat eficaç. Es recomana al Districte de Sants-Montjuïc que es facin les oportunes inspeccions per tal de comprovar les molèsties denunciades i, si és procedent, es requereixi la seva adequació.
17Q000225	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Queixa en relació amb una denúncia per activitat d'habitatge d'ús turístic.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que l'Ajuntament ha comprovat i ha corregit l'error, la seva actuació no ha estat eficaç ni satisfactòria quant a l'atenció a la persona interessada. Es recomana a la Direcció de Serveis d'Inspecció de la Gerència Adjunta d'Urbanisme que, per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, s'estudii la possibilitat d'incorporar al Departament de Coordinació Tècnica de la Inspecció

			personal que pugui fer una atenció directa a la ciutadania.
17Q000262	Honor intimitat personal familiar i a la pròpia imatge (art. 18 CE)	Queixa en relació amb les molèsties que provoquen diversos locals situats al carrer Marià Cubí. S'adjunten 3 signatures.	S'estima la queixa perquè no es garanteix el dret al descans i a la intimitat personal i familiar dels veïns a la zona objecte de queixa. Es recomana al Districte de Sarrià - Sant Gervasi que, per tal de millorar les condicions de vida dels veïns, s'estudiï la possibilitat d'intensificar la presència dissuasiva de la Guàrdia Urbana en el tram de carrer afectat. Es recomana la conveniència de recordar als titulars de les activitats l'obligació legal d'evitar conductes incíviques per part dels seus clients. Se suggereix, per tal d'evitar que els clients dels locals de topless s'estiguin recolzats davant del mateix local i poder reduir les molèsties de soroll, s'estudiï l'eliminació de les baranes de protecció que hi ha instal·lades a les voreres.
17Q000333	Honor intimitat personal familiar i a la pròpia imatge (art. 18 CE)	Disconformitat amb una inspecció realitzada per l'Ajuntament en un habitatge.	Es declara correcta l'actuació municipal pel fet de no observar-se indicis d'actuació contrària a dret. Se suggerir a l'Ajuntament que, en les necessàries actuacions de control d'infraccions administratives, s'actui sempre a partir d'indisidables i amb la convenient cautela per no ferir sensibilitats.
17Q000345	Medi ambient (art. 45 CE)	Queixa en relació amb les molèsties produïdes per un local al carrer Lancaster.	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat eficaç. Es recomana al Districte de Ciutat Vella que es prioritzi la inspecció de les denúncies referents a molèsties que poden afectar la salut de les persones. Es recomana que, per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, es continuï sense dilacions la tramitació de l'expedient i que es prenguin les mesures pertinents per que no es repeteixin les molèsties.
17Q000441	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb la suspensió d'una llicència d'activitat econòmica al carrer Parlament.	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat correcta. Es recomana al Districte de l'Eixample que es revisi la tramitació seguida en la suspensió del comunicat d'obres i es reconsideri l'exclusió de la suspensió d'aquest comunicat.

17Q000469	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Disconformitat amb la manca de resposta a una denúncia d'una comunitat de propietaris referent a les molèsties que ocasiona l'activitat que es realitza en un pis.	Es resol que l'actuació municipal ha estat correcta. Es recomana al Districte de l'Eixample que es valori la possibilitat d'endegar mesures cautelars en els procediments sancionadors referents a activitats manifestament il·legalitzables per a la tutela efectiva dels drets dels veïns.
17Q000478	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Queixa en relació amb les molèsties que produeix un prostíbul il·legal a la finca.	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat eficaç. Es requereix al Districte de l'Eixample que s'informi a aquesta Sindicatura de l'estat de tramitació en què es troba el nou expedient iniciat a nom de la persona llogatera i si s'han endegat mesures cautelars o provisionals per a la tutela efectiva dels drets dels veïns.
17Q000521	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Disconformitat amb el retard en el tràmit d'una llicència per col·locar una terrassa.	S'estima en part la queixa perquè si bé l'interessat ja ha obtingut la llicència es va superar el termini establert en l'Ordenança de terrasses per resoldre.
17Q000530	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb un habitatge d'ús turístic.	S'estima la queixa perquè els veïns de la finca pateixen perjudicis per una activitat turística no reglada i l'actuació municipal no ha estat àgil ni eficaç per controlar els efectes negatius que produeix aquesta activitat. Es recomana al Districte de Sants-Montjuïc que es comprovi amb diligència si l'habitatge denunciat s'ajusta a les condicions tècniques de la cèdula d'habilitat i, si no és el cas, en requereixi la seva adequació mitjançant llicència d'obres. Es recomana a l'Ajuntament que, per poder fer compatible l'activitat turística amb un model urbà sostenible, una vegada s'hagi aprovat el nou reglament de turisme, que establirà la regulació de noves modalitats d'allotjament turístic, se'n faci un control immediat i eficaç, previ desplegament del decret.

17Q000705	Medi ambient (art 45)	Queixa en relació amb les molèsties que produeix la sortida de fums del bar Bracafé de la Ronda Sant Antoni, 52	Es tanca per desistiment de la persona interessada
17Q000724	Tutela efectiva; indefensió (art. 24 CE)	Queixa en relació amb el lloguer d'un habitatge del qual els llogaters n'estan rellogant habitacions per a us turístic.	Es resol que l'actuació municipal ha estat correcta.
15Q001012	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb el procediment administratiu seguit per l'Ajuntament per la renovació de llicències de terrassa.	Es resol que no es detecten indicis d'actuació administrativa irregular en la tramitació de les llicències de terrasses en situació de transitorietat.
15Q001026	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Desacord amb la manca d'atenció i de les administracions competents en la resolució del fenomen top manta en concurrència amb altres activitats al Palau de Mar.	S'estima en part la queixa perquè, si bé l'Ajuntament de Barcelona està impulsant estratègies per tal de pal·liar els efectes de la venda ambulant irregular, aquestes resulten ineficaces sense el concurs d'altres administracions amb competències en la matèria. Es recomana a l'Ajuntament que insti enèrgicament la resta d'administracions competents que articulin mecanismes de cooperació i coordinació permanents, i el disseny d'un instrument propi per abordar íntegrament la venda ambulant no autoritzada i les causes que l'originen.
16Q000329	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb la distribució de taules	S'estima la queixa perquè no s'ha donat resposta a la petició formulada per l'interessant, relativa a una proposta de modificació de l'emplaçament de la terrassa

		assignades a la terrassa del d'un local de restauració.	d'una activitat de restauració. Es recomana al Districte de Sant Martí que, al més aviat possible, es valori la proposta presentada per l'interessat i se li comuniqui formalment el seu resultat.
16Q000401	Discapacitats (art. 49 CE)	Disconformitat amb l'ocupació de l'espai públic per mobiliari i estris de comerços que dificulten el pas d'invidents a Sarrià.	S'estima en part la queixa ja que, si bé no existeix una actuació municipal irregular, sí que es constata un dèficit d'adequació de l'espai públic a la regulació legal en matèria d'accessibilitat i també contradiccions en la diferent normativa municipal que té a veure amb aquesta matèria. Es reitera la recomanació feta el mes de novembre de 2015 en el sentit que "es vetlli per tal que els itineraris que segueixen els vianants als espais públics i especialment a les voreres tinguin un traçat el més directe possible i sense obstacles per tal que hi hagi un emplaçament raonable i planificat dels diferents elements del mobiliari urbà, bastides i d'altres". Se suggereix, doncs, que s'harmonitzi l'emplaçament de les terrasses i dels expositors autoritzats de floristeries i fruites i verdures i l'altra normativa municipal concurrent que pugui resultar contradictòria entre si i no ajustada als codis d'accessibilitat. Es demana se'ns comuniqui el determini del Districte a aquests suggeriments.
16Q000507	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Queixa en relació amb la llicència de terrassa d'un bar al Districte de Sarrià-Sant Gervasi.	S'estima la queixa perquè el dret al descans dels veïns pot quedar afectat si no es garanteix el control de la contaminació acústica amb l'autorització d'ocupació de la via pública concedida. Es recomana al Districte de Sarrià - Sant Gervasi que, per evitar que es torni a produir un perjudici com el denunciat, comprovi les molèsties i, si és procedent, valori la possibilitat de revocació de la llicència de terrassa. Es recomana a l'Ajuntament que, per prevenir possibles excessos d'ocupació de l'espai públic, s'exigeixi l'acompliment de l'article 7 de l'Ordenança de terrasses, que preveu la delimitació visual de l'espai autoritzat.
16Q000532	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Queixa en relació amb la concessió d'una llicència de	S'estima la queixa perquè el dret al descans dels veïns pot quedar afectat si no es garanteix el control de la contaminació acústica amb l'autorització d'ocupació de la

	CE)	terrassa de bar que considera improcedent i la manca de resposta expressa a les al·legacions presentades.	via pública concedida. Es recomana al Districte de Sarrià - Sant Gervasi que, per evitar que es torni a produir un perjudici com el denunciat, comprovi les molèsties i, si és procedent, valori la possibilitat de revocació de la llicència de terrassa. Es recomana a l'Ajuntament que, per prevenir possibles excessos d'ocupació de l'espai públic, exigeixi l'acompliment de l'article 7 de l'Ordenança de terrasses, que preveu la delimitació visual de l'espai autoritzat.
16Q000594	Participar en els afers públics (art. 23 CE)	Disconformitat amb el procés participatiu per la regulació de terrasses de restauració, especialment al passeig Fabra i Puig i als espais públics d'Heron City.	S'estima en part la queixa perquè tot i haver actuat d'acord amb el precepte de donar informació pública i de treballar amb la participació ciutadana, aquesta no es va realitzar en igualtat de condicions per a tots els agents implicats.
16Q000791	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Queixa en relació a la sol·licitud de llicència d'ocupació a la via pública.	S'estima en part la queixa perquè, si bé l'atorgament de llicències d'ocupació de la via pública és discrecional, en el primer procediment de sol·licitud de llicència de vetllador s'observen indicis d'actuació municipal irregular que conculquen els drets del reclamant.
16Q000849	Discriminació (art 14)	Disconformitat amb una denegació de llicència d'ocupació de la via pública.	No s'admet la queixa pel fet de considerar que la denegació de la llicència de venda ambulant que reclama el promotor de la queixa s'ajusta a dret i no significa conculcació del seus drets.
16Q000926	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb les molèsties generades per les terrasses dels locals de restauració de la plaça d'Osca.	Es declara correcta l'actuació del Districte de Sants-Montjuïc, ja que ha adoptat una sèrie de mesures per garantir el compliment de l'Ordenança de medi ambient, per evitar que els veïns pateixin els greuges derivats de la superació dels límits sonors admesos en horari nocturn a la plaça d'Osca. Es recomana a l'Àrea de Règim Jurídic que s'estudiï la possibilitat d'introduir una modificació a l'Ordenança de terrasses que possibiliti la limitació horària en aquells àmbits on no es pugui garantir la qualitat

			acústica en horari nocturn, en els termes previstos a l'Ordenança de medi ambient. Es recorda a l'Àrea d'Ecologia Urbana l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el que estableix la base 3, apartat 3 del Reglament de funcionament del Síndic/a de Greuges de Barcelona, d'aportar la documentació necessària per dur a terme les actuacions de supervisió.
16Q000937	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Disconformitat amb la retirada d'una terrassa a la Rambla del Poblenou	S'estima la queixa perquè l'actuació municipal no ha estat proactiva informativament a favor del sol·licitant.
17Q000160	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb la concessió de llicències d'ocupació de l'espai públic als voltants del C/ Urgell	S'estima la queixa i es recomana al Districte de l'Eixample que supervisi les autoritzacions de les terrasses que s'enumeren en l'escrit de queixa.
17Q000254	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb la manca d'informació col·lectiva sobre el pagament de les taxes d'ocupació de via pública.	S'estima en part la queixa pel que fa al deute derivat del pagament de la taxa per ocupació de la via pública perquè, tot i que existia un incompliment de l'obligació tributària de l'interessat, el Districte de Ciutat Vella no s'ha pronunciat formalment per determinar si tenia l'obligació de notificar o no en període voluntari. Es declara correcte l'actuació municipal pel que fa a l'atenció que rep el col·lectiu d'estàtues humanes, i que l'Ajuntament té potestat per organitzar la seva estructura de la manera que consideri més idònia. Es recorda al Districte la missió de la Sindicatura de Greuges de Barcelona de defensar els drets de totes les persones que es dirigeixin a aquesta instància per exposar una presumpta situació de greuge originada per l'Ajuntament de Barcelona.
17Q000527	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb la terrassa d'un bar de la plaça jardins d'Elx.	Es resol que no hi ha indicis d'actuació irregular en l'actuació municipal, ni d'afectació dels drets del reclamant.

17Q000721	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Disconformitat amb la imposició d'una sanció per posar una taula a la terrassa d'un Bar sense autorització.	S'estima la queixa perquè el Districte de Sant Andreu no ha donat resposta a cap de les sol·licituds presentades per la persona interessada en el marc del procediment sancionador. Es recomana que, sense demora, es doni resposta als escrits de la interessada, i que es valori les circumstàncies personals que al·lega.
16Q000107	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa amb la manca de resposta a una qüestió plantejada en relació als serveis funeraris.	S'estima la queixa perquè l'Ajuntament no ha donat una resposta àgil a la petició d'informació que li havia dirigit l'interessat, en matèria de serveis funeraris.
16Q001267	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb l'actuació de centre sociosanitari en ocasió de la defunció d'un usuari.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que aquesta Sindicatura no es pot pronunciar en relació amb la informació verbal facilitada a l'usuari, sí que constata que en la "Guia d'actuació en cas de defunció" que ofereix la Mutuam Güell no s'incorpora el dret a la lliure elecció del prestador del servei, encara que sigui d'un municipi diferent d'aquell on s'ha produït el decés. Es recomana a la Comissionada de Salut que s'asseguri que aquells centres hospitalaris sociosanitaris que tenen places municipals concertades, s'incorpori la clàusula relativa a la llibertat d'elecció d'operador funerari en relació amb aquells supòsits on la inhumació o cremació del cadàver es realitzi en un municipi diferent del de la defunció; que traslladi aquesta decisió de la síndica als responsables de Mutuam Güell per tal de millorar les seves pràctiques informatives i assegurar que tothom té coneixement de la llibertat de contractació del servei funerari.
17Q000122	Consumidor i usuaris (art 51)	Queixa per la manca d'actuació municipal davant les molèsties ocasionades pels repartidors	S'estima la queixa presentada per la manca d'actuació municipal per corregir les molèsties provocades per la distribució de gas butà a la carrer i la mala pràctica consistent a demanar un preu per bombona per sobre del preu regulat per l'Administració. Es recomana a l'Ajuntament que, fent ús de les competències de què

		de gas butà.	disposa en aquesta matèria i mitjançant els serveis d'inspecció i control de la Direcció de Comerç i Consum, i si cal amb l'auxili de l'Agència Català de Consum o amb aquells altres recursos que consideri convenients, investigui la certesa dels fets objecte de la queixa de manera que s'eradiquin les males pràctiques descrites i s'arribi, si cal, a acordar amb les empreses distribuïdores les actuacions a emprendre o els protocols que calguin i, si és procedent, a regular algun altre sistema de distribució immediat. Es recorda a l'Ajuntament que les actuacions recomanades no poden obviar conèixer o corregir, si escau, les condicions de treball dels repartidors a peu de carrer i a domicili de bombones de gas butà.
17Q000130	Consumidors i usuaris (art 51)	Queixa per les molèsties que provoquen els repartidors de butà.	S'estima la queixa presentada per la manca d'actuació municipal per corregir les molèsties provocades per la distribució de gas butà a la carrer i la mala pràctica consistent a demanar un preu per bombona per sobre del preu regulat per l'Administració. Es recomana a l'Ajuntament que, fent ús de les competències de què disposa en aquesta matèria i mitjançant els serveis d'inspecció i control de la Direcció de Comerç i Consum, i si cal amb l'auxili de l'Agència Català de Consum o amb aquells altres recursos que consideri convenients, investigui la certesa dels fets objecte de la queixa de manera que s'eradiquin les males pràctiques descrites i s'arribi, si cal, a acordar amb les empreses distribuïdores les actuacions a emprendre o els protocols que calguin i, si és procedent, a regular algun altre sistema de distribució immediat. Es recorda a l'Ajuntament que les actuacions recomanades no poden obviar conèixer o corregir, si escau, les condicions de treball dels repartidors a peu de carrer i a domicili de bombones de gas butà.
Funció pública i treball a l'Administració			
16Q000653	Procediments i actes administratiu	Queixa per retard en el lliurament de còpia de l'expedient de	No s'admet la queixa ja que, de les actuacions practicades i dels fets coneguts, no resulta cap actuació irregular, ni conculcació de drets de la promotora.

	us (art 105)	participació en una convocatòria interadministrativa,	
16Q000701	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb la manca de reconeixement municipal del dret a gaudir del permís per examinar-se del First Certificate.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que de la literalitat de l'Acord regulador de les condicions de treball dels empleats públics de l'Ajuntament de Barcelona, únicament es poden atorgar permisos per a exàmens realitzats en centres oficials, cal valorar que el certificat obtingut per la Universitat de Cambridge és equivalent a l'oficial, segons el Marc comú europeu de referència per a les llengües. Es recomana a Recursos Humans i Organització que traslladi a la Comissió Paritària de l'Acord regulador de les condicions de treball dels empleats públics de l'Ajuntament de Barcelona, la interpretació de l'article 15.2 h) per valorar si el permís es pot estendre a aquells centres que expedeixen titulacions equivalents a les oficials, segons el Marc comú europeu de referència per a les llengües.
16Q000756	Procediment actes administratius (art 105)	Disconformitat amb la titulació requerida per participar en la convocatòria de la borsa de treball de tècnics superiors enginyers.	S'estima la queixa. Es recomana a la Gerència de Recursos Humans i Organització la revisió de la decisió d'exclusió que va afectar la promotora de la queixa, per tal d'acceptar-la com a candidata admesa i sotmetre-la a la realització de les proves selecció que figuraven en la convocatòria.
16Q001128	Actuació dels poders públics (art 53)	Disconformitat amb el procés de selecció de les borses de treball.	No s'admet la queixa i es recomana a la Gerència de Recursos Humans i Organització que es mantingui la congruència entre els acords existents de condicions sobre la constitució i funcionament de les borses de treball i que modifiqui, si és procedent, el seu contingut.
16Q001132	Actuació dels poders públics (Art 53)	Queixa en relació amb les convocatòries de Selecció de les borses de	No s'admet la queixa i es recomana a la Gerència de Recursos Humans i Organització que es mantingui la congruència entre els acords existents de condicions sobre la constitució i

		treball de Gestió, Art i Història	funcionament de les borses de treball i que modifiqui, si és procedent, el seu contingut.
16Q001133	Actuació dels poders públics (atr 53)	Disconformitat amb el procés de selecció de les borses de Treball de Tècnic Superior en Informació, Gestió i Organització	No s'admet la queixa i es recomana a la Gerència de Recursos Humans i Organització que es mantingui la congruència entre els acords existents de condicions sobre la constitució i funcionament de les borses de treball i que modifiqui, si és procedent, el seu contingut.
16Q001190	Actuació dels poders públics (art 53)	Queixa en relació amb les proves per a constituir la borsa de treball de Tècnic Superior d'Organització.	No s'admet la queixa i es recomana a la Gerència de Recursos Humans i Organització que es mantingui la congruència entre els acords existents de condicions sobre la constitució i funcionament de les borses de treball i que modifiqui, si és procedent, el seu contingut.
16Q001204	Actuació dels poders públics (Art 53)	Disconformitat amb les proves per a constituir la borsa de treball de Tècnic Superior de Gestió i Enginyeria.	No s'admet la queixa i es recomana a la Gerència de Recursos Humans i Organització que es mantingui la congruència entre els acords existents de condicions sobre la constitució i funcionament de les borses de treball i que modifiqui, si és procedent, el seu contingut.
16Q001242	Protecció família, infants (art 39)	Disconformitat amb la denegació d'un permís per accident de la seva parella de fet.	No s'admet la queixa al considerar que l'actuació municipal no ha significat cap actuació irregular o afectació dels seus drets.
16Q001264	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb la manca de resposta municipal a una petició d'informació sobre l'estat de tramitació d'un expedient.	S'estima la queixa perquè Recursos Humans i Organització ha utilitzat un termini superior al desitjable per tal de donar resposta escrita a la qüestió formulada per l'Associació de Sergents de la Guàrdia Urbana de Barcelona.

16Q001279	Procediment actes administratius (art 105)	Manca de resposta a la petició de revisió d'un examen d'una borsa de treball.	S'estima en part la queixa al considerar que l'Ajuntament podria haver ofert resposta en un temps inferior. Es recomana als responsables de la Gerència de Recursos Humans i Organització no esgotar el termini màxim de tres mesos en les peticions de revisió de les proves de selecció. Es recorda el deure de col·laborar eficaçment amb la Síndica de Greuges de Barcelona en les tasques de supervisió que té encomanades.
17Q000003	Procediment actes administratius (art 105)	Manca de resposta a una petició sobre una convocatòria d'una plaça a la Direcció de Serveis de Drets dels Animals.	S'estima la queixa al considerar que l'Ajuntament no ha complert amb els terminis per notificar la resposta, ni ha justificat el retard. Es recomana als responsables de la Gerència de Recursos Humans i Organització no esgotar el termini màxim de tres mesos en les peticions de revisió de les proves de selecció. Es recorda a l'esmentada Gerència el deure de col·laborar eficaçment amb la Síndica de Greuges de Barcelona en les tasques de supervisió que té encomanades.
17Q000037	Actuació dels poders públics (art 53)	Disconformitat amb els requisits dels aspirants a les oposicions al cos de la Guàrdia Urbana.	S'estima parcialment la queixa ja que, si bé l'establiment d'una alçada mínima d'1,70 metres per als aspirants homes no és un requisit irregular o desproporcionat, els seus arguments justificatius semblen controvertits, com així es desprèn de la sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea. A més s'aparta del requisit mínim d'1,65 metres demanat per la pràctica majoria de la resta de forces i cossos de seguretat de l'Estat i de la recomanació feta per la Direcció General d'Administració de Seguretat de la Generalitat de Catalunya.
17Q000082	Actuació dels poders públics (art 53)	Disconformitat amb els requisits d'accés a la Guàrdia Urbana.	S'estima parcialment la queixa ja que, si bé l'establiment d'una alçada mínima d'1,70 metres per als aspirants homes no és un requisit irregular o desproporcionat, els seus arguments justificatius semblen controvertits, com així es desprèn de la sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea. A més s'aparta del requisit mínim d'1,65 metres demanat per la pràctica majoria de la resta de forces i cossos de seguretat de l'Estat i de la recomanació feta per la Direcció General d'Administració de

			Seguretat de la Generalitat de Catalunya.
17Q000086	Actuació dels poders públics (art 53)	Disconformitat amb les bases de l'Oposició a Agents de la Guàrdia Urbana.	Es desestima la queixa ja que no s'observen irregularitats que afectin els drets del reclamant a concórrer com a aspirant a les proves d'accés al cos de la Guàrdia Urbana de l'Ajuntament de Barcelona, en allò que fa referència a l'establiment del bàrem per a la valoració de les proves físiques.
17Q000214	Procediment actes administratius (Art 105)	Manca de resposta municipal a les peticions referents a la Borsa de Treball per a places de Tècnic Mig en Història de l'art.	S'estima la queixa atès que la resposta de l'ICUB als escrits presentats per la reclamant, en un cas ha estat insuficient i en l'altre, onze mesos després de formulada la petició.
17Q000588	Altres	Queixa sobre contingut d'un web possible del a GUB.	Es desestima la queixa a l'haver-se comprovat que es tracta d'un web del qual no és resposanble la GUB..
16Q000375	Sindicats i associacions empresarials (art. 7 CE)	Disconformitat amb la manca de resposta de Barcelona Activa a una petició d'informació relativa a la massa salarial i altres qüestions sobre relacions laborals.	S'estima la queixa perquè Barcelona Activa SAU i l'Ajuntament de Barcelona no acrediten que estiguin facilitant als representants dels treballadors l'accés a la informació relativa a qüestions que poden afectar els treballadors, cosa que dificulta d'aquesta forma la seva missió de vetllar pels drets laborals. S'adverteix que, al més aviat possible, han de complir amb l'obligació legal de transparència i publiquin les dades relatives a la massa salarial dels treballadors, en el format legalment exigible; que estudiïn i implementin els mecanismes jurídics adequats per posar fi a la possible situació de precarietat laboral d'aquells treballadors que hagin pogut superar el límit de contractació temporal a Barcelona Activa SAU, i que es reconeguin, en aquest cas, els drets d'estabilitat establerts a l'Estatut dels treballadors. Es recomana a l'Ajuntament de Barcelona que vetlli per tal que no hi hagi una utilització

			irregular de relacions de serveis de durada determinada per part de la corporació municipal, i que es garanteixi que les relacions laborals temporals únicament s'utilitzen per satisfer necessitats temporals.
Hisenda Municipal			
15Q000687	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb un requeriment de pagament de l'impost de vehicles de tracció mecànica.	S'estima en part la reclamació a l'haver-se comprovat que, almenys en el moment de l'embarg el compte bancari, es trobava en situació d'inembargabilitat. S'estima en part la reclamació ja que l'embarg dels imports es va realitzar en un compte en què el reclamant no era l'únic titular, sense haver-se comprovat la procedència del saldo existent.
15Q000693	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb la reclamació de la plusvàlua per la venda d'un pis.	S'estima en part la queixa en allò que fa referència a la liquidació improcedent i reclamació de la liquidació d'un fet no imposable quan es tracta de la consolidació del domini de la part de la finca corresponent a la reclamant, titular de la nuda propietat.
15Q000740	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb la denegació per part de Serveis Socials d'un ajut per pagar la plusvàlua.	S'estima en part la queixa perquè l'Institut Municipal d'Hisenda va resoldre la sol·licitud d'exempció o ajuda social per al pagament de la plusvàlua d'acord amb els requisits establerts, però la ciutadana no va rebre cap resposta suficientment motivada a la seva sol·licitud, ni a la instància que va presentar posteriorment. Es recomana a l'Institut Municipal d'Hisenda que, en totes les respostes a les sol·licituds que hagin de resoldre, ho facin de forma motivada i informant sobre les possibilitats de recurs existents. Es recomana a l'Institut Municipal d'Hisenda que en aquelles qüestions en què tinguin competència pe resoldre no redireccionin els escrits que rebin vers altres serveis municipals.
16Q000080	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb la plusvàlua d'una finca de la seva propietat.	S'estima en part la queixa en allò que fa referència la liquidació de l'impost conegut com de plusvàlua ja que, si bé l'actuació municipal és formalment correcta, i han indicis clars que el seus efectes no són justos ni equitatius. Es recomana a

			l'Ajuntament, i en especial, al seu equip de Govern i conjunt el Consistori que actuïn de manera que s'aconsegueixi el desbloqueig de la modificació del PGM a l'àmbit de les Planes de manera que, un cop aprovat, els propietaris puguin exercir els seus drets.
16Q000255	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb la reclamació d'un recàrrec d'un rebut domiciliat.	S'estima la queixa ja que ha quedat demostrat tant l'error de fet de l'Administració tributària com l'extemporaneïtat de la resolució del recurs presentat, tot i que s'ha donat la raó al reclamant.
16Q000547	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb la taxa municipal per l'ús de la via pública pels serveis de mudances.	No s'admet la queixa ja que no s'observen indicis d'actuació municipal irregular.
16Q000652	Procediment actes administratius (Art 105)	Queixa per denegació de petició de bonificació en l'IBI per família nombrosa.	S'estima la queixa ja que pels antecedents ara coneguts s'adverteix un error en la resposta de l'Institut Municipal d'Hisenda que ha induït el reclamant a confusió. Es recomana a l'IMH que informi de forma expressa el reclamant del càlcul correcte de la quota de l'IBI del seu habitatge corresponent a l'any 2015.
16Q000727	Procediment actes administratius (Art 105)	Queixa en relació amb la gestió de l'IBI.	S'estima la queixa ja que ha quedat comprovat que la domiciliació bancària pel pagament de l'IBI era correcta. Es recomana compensar la devolució amb la quota a pagar en l'any corrent en cas que no s'hagi tornar ja.
16Q000914	Procediment actes administratius (Art 105)	Manca de resposta al recurs contra liquidació de plusvàlua per la transmissió de l'habitatge habitual.	No s'admet la queixa ja que, de les actuacions i els antecedents estudiats, no es dedueix cap actuació municipal irregular, ni cap conculcació dels drets dels reclamants.
16Q000952	Procediment actes administratius	Disconformitat amb un embargament	S'estima la queixa ja que s'ha comprovat el fonament de les al·legacions presentades pel reclamant, fet que ha comportat deixar

	us (Art 105)	per part d'IMH.	sense efecte la retenció dels imports del compte bancari.
16Q001178	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb possible embargament per deute amb l'Ajuntament de Barcelona.	S'estima en part la queixa ja que s'han comprovat defectes en la tramitació d'uns expedients sancionadors, cosa que ha provocat la seva anul·lació en dos d'ells.
16Q001199	Procediment actes administratius (Art 105)	Queixa en relació amb el rebut de l'IBI.	Es desestima la queixa pel fet de no observar indicis d'actuació municipal irregular que ocasioni indefensió o conculcació en els drets del reclamant.
16Q001215	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb un embargament amb el pagament de l'IBI d'una plaça d'aparcament.	S'estima la queixa en allò que fa referència a la manca de resposta de l'Institut Municipal d'Hisenda, dins dels terminis legals, a la petició formulada per la reclamant de devolució d'ingressos indeguts.
16Q001243	Altres	Disconformitat no raonada amb la liquidació de l'impost de plusvàlua	No s'admet la queixa ja que no s'observen indicis d'actuació irregular en la gestió realitzada per l'Institut Municipal d'Hisenda, ni de conculcació dels drets de la persona obligada al pagament del tribut.
16Q001262	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb una sanció pels lladrucs d'un gos.	No s'admet la queixa ja que no hi han indicis d'actuació irregular per part de l'Ajuntament que hagi afectat els drets del reclamant.
17Q000015	Procediment actes administratius (Art 105)	Queixa en relació amb el pagament de l'IBI dels pisos arrendats pel PMH.	No s'admet la queixa ja que l'actuació municipal ha estat correcta, sense que s'observi cap afectació dels drets del reclamant.
17Q000019	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb la denegació d'una subvenció de l'Impost sobre bens Immobles.	S'estima en part la reclamació presentada per la promotora de la queixa al considerar-se que, si bé s'ha complert dins del termini establert el deure de donar resposta a la reclamació presentada, s'ha hagut de modificar la resolució denegatòria d'acord amb les al·legacions presentades.

17Q000067	Procediment actes administratius (Art 105)	Queixa en relació amb el cobrament de l'IBI.	S'estima la queixa presentada per la reclamant al comprovar-se disfuncions en la gestió de liquidació i cobrament de l'IBI quan concorren transmissions per defunció.
17Q000133	Procediment actes administratius (Art 105)	Queixa en relació amb les bonificacions de l'IBI.	S'arxiva la queixa per desistiment del reclamant
17Q000159	Procediment actes administratius (Art 105)	Queixa en relació amb el fraccionament de l'IBI.	S'estima la queixa presentada pel seu promotor en allò que fa referència al retard a liquidar el deute tributari un cop ha estat amortitzat en la seva totalitat abans del termini previst en el pagament fraccionat i en allò que fa referència a oferir una resposta eficaç a la petició de devolució dels ingressos indeguts.
17Q000234	Procediment actes administratius (Art 105)	Queixa en relació amb la liquidació de la plusvàlua.	No s'admet la queixa ja que en els actes realitzats per l'Institut Municipal d'Hisenda no s'observa cap indicatiu d'irregularitat que hagi afectat els drets de la part reclamant.
17Q000266	Procediment actes administratius (Art 105)	Queixa en relació amb la autoliquidació de l'import de plusvàlua municipal.	No s'admet la queixa ja que no s'observa cap actuació municipal irregular que hagi conculcat un dret del reclamant.
17Q000301	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb les multes que rep des de fa temps éssent beneficiari de la Tarja rosa.	S'estima en part la queixa ja que l'IMH ha reconegut l'existència de defectes en la tramitació dels expedients de reclamació del deute, la qual cosa ha provocat la seva anul·lació.
17Q000335	Procediment actes administratius (Art 105)	Queixa en relació amb l'abonament per part de l'IMH d'una taxa de gual.	S'estima en part la reclamació presentada pel reclamant al constatar-se l'existència d'errors de gestió induïts per causes externes.
17Q000347	Procediment actes administratius (Art 105)	Queixa en relació amb el retorn d'un aval per part de	S'estima la queixa pel fet d'haver quedat evidenciat el retard desproporcionat i injustificat en dictar resolució a la petició de devolució de l'aval. S'adverteix a l'IMH de la necessitat de procurar ajustar la resolució

		l'IMH.	de les seves actuacions als terminis legalment previstos i simultàniament avisar o justificar el seu endarreriment.
17Q000476	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb dues sancions de trànsit.	S'estima la queixa ja que el termini de quatre mesos i mig per procedir a l'abonament del dret de devolució reconegut ha de considerar-se excessiu i injustificat. Es recomana a l'Àrea de Treball, Economia i Planificació Estratègica que arbitri les mesures necessàries per tal que les devolucions dels ingressos considerats indeguts es realitzin dins d'un termini de temps raonable i congruent amb el mandat reglamentari.
17Q000493	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb la denegació d'una subvenció de l'IBI per a persones amb pocs recursos.	No s'admet la queixa ja que no s'observen indicis d'irregularitat o de conculcació de drets en l'actuació de l'Administració municipal.
17Q000510	Procediment actes administratius (Art 105)	Manca de resposta municipal a un recurs d'alçada i un de reposició.	S'estima la queixa formulada pel reclamant pel fet d'haver-se acreditat un temps desproporcionat, injustificat i superior a les previsions legals per resoldre sobre la qüestió plantejada.
17Q000552	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb una provisió de constrenyiment per part de l'IMH.	S'estima la queixa ja que, el termini de 5 mesos per executar el dret de devolució reconegut ha de considerar-se excessiu i injustificat. Es recomana a l'Àrea de Treball, Economia i Planificació Estratègica que arbitri les mesures necessàries per tal que les devolucions dels ingressos considerats indeguts es realitzin dins d'un termini de temps raonable congruent amb el mandat reglamentari.
17Q000575	Procediment actes administratius (Art 105)	Queixa en relació amb la manca de resposta a una sol·licitud per la bonificació de l'IBI.	S'estima la queixa ja que ha quedat demostrat que s'ha incomplert, sobradament, el termini de temps previst per resoldre la petició sense que s'hagi justificat el retard. Es recomana a l'Institut Municipal d'Hisenda la necessitat d'establir els mitjans i mètodes necessaris per tal de

			corregir aquestes situacions i procurar resoldre en el termini legalment establert.
17Q001054	Procediment actes administratius (Art 105)	Manca de resposta de l'Ajuntament a una instància per reclamant informaicó sobre l'IBI.	No s'admet la queixa ja que no consta que l'Institut Municipal d'Hisenda hagi incomplert el termini legal previst per notificar les resolucions derivades de peticions que tinguin a veure amb qüestions tributàries.
17Q000675	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb el procés de constrenyiment pel pagament d'un informe d'accident de trànsit.	Es desestima la queixa perquè malgrat la investigació efectuada per la UDAI no s'han pogut trobar proves que acreditin una actuació irregular per part d'un treballador municipal.
15Q001018	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb el procediment administratiu que ha derivat en embargament del compte corrent.	No s'admet la queixa atès que, de la documentació aportada, no s'han observat indicis d'actuació irregular en la pràctica notificadora dels actes administratius ni conculcació dels drets de defensa i audiència.
15Q001030	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Disconformitat amb la duplictat en la liquidació d'un preu públic de recollida de residus.	Es desestima la queixa perquè l'Institut Municipal d'Hisenda ha resolt el recurs formulat per la interessada i, en quedar acreditada una modificació relativa a l'activitat en l'Agència Tributària, s'han retornat els imports de les liquidacions corresponents.
15Q001350	Procediment actes administratius (Art 105)	Queixa en relació amb el pagament de l'impost de vehicles.	No s'admet la queixa ja que no s'observen indicis d'actuació municipal incorrecta o la conculcació dels drets de la persona reclamant.
16Q000041	Procediment actes administratius (Art 105)	Queixa en relació amb uns embargaments efectuats per part de l'IMH	S'estima la queixa a la vista dels efectes de tramitació detectats en la reclamació del deute tributaria que afecta el promotor de la queixa. Es recomana a l'Institut Municipal d'Hisenda que, d'acord amb les manifestacions fetes pel reclamant, es doni

			per assabentat de la seva condició de pensionista i verifiqui o reclami la informació que escaigui per determinar l'existència de béns embargables i, entre aquests, la de saldos en comptes corrents..
16Q000128	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb les notificacions d'expedients sancionadors.	S'estima en part la queixa presentada pel reclamant, tot i la possible comissió de les infraccions denunciades, per la manca de resposta a les reclamacions presentades davant l'IMH i les reclamacions efectuades de sancions de les quals no havia tingut coneixement per defectes en la seva notificació.
16Q000289	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb el cobrament de l'impost de plusvàlua en un cas de dació en pagament.	S'estima en part la queixa ja que no han quedat suficientment acreditades les possibles vicissituds de la documentació lliurada, segons la reclamant, el mes de febrer de 2016, el retard a ser reclamada i l'oportunitat d'aprovar el pagament fraccionat de la quota de l'impost mentre simultàniament es tramitava la procedència de la petició d'exempció.
16Q000414	Procediment actes administratius (Art 105) Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb la tramitació d'un expedient de recaptació executiva.	No s'admet la queixa ja que no s'han observat indicis d'actuació municipal irregular, ni de conculcació dels drets de la reclamant.
16Q000469	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb un expedient de recaptació executiva de l'Institut Municipal d'Hisenda.	S'estima en part la queixa al constatar uns errors de tramitació que un cop detectats han estat corregits.
16Q000510	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb un embargament per part de l'IMHB	No s'admet la queixa ja que de les actuacions realitzades no es dedueix cap actuació municipal irregular ni cap afectació dels drets de la reclamant.

16Q000540	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb la gestió de l'IMH en relació amb un embargament.	S'estima en part la queixa ja que, pel que fa a la notificació corresponent a la provisió de constrenyiment corresponent a l'IVTM de l'any 2013, hi han indicis que s'hagi realitzat en una adreça no idònia tot i que s'ha constatat la correcció de les actuacions restants. Es recomana a l'Institut Municipal d'Hisenda que revisi la constància de l'empadronament del reclamant i, si és procedent, que declari la nul·litat de la notificació i acordi la devolució dels imports cobrats i reinici el procediment si no ha prescrit el dret a la reclamació del deute tributari.
16Q000542	Procediment actes administratius (Art 105)	Queixa en relació amb la demora en resoldre una sol·licitud formulada a l'IMH.	No s'admet la queixa ja que l'actuació de l'Institut Municipal d'Hisenda ha estat formalment correcta en allò que fa referència al deure de resoldre expressament i al sentit del silenci administratiu. Es recomana que, en la mesura que sigui possible, i tot i ser conscients de la desproporció existent a l'IMH entre la càrrega de feina i els recursos disponibles, es procuri evitar que la institució faci ús del silenci administratiu.
16Q000651	105 Procediment actes administratius	Queixa en relació amb deutes amb l'IMH que no poden assumir.	S'estima la queixa ja que s'ha comprovat el fonament de les al·legacions presentades per la reclamant, fet que ha comportat deixar sense efecte la retenció dels imports del compte bancari de la promotora de la queixa.
16Q000693	105 Procediment actes administratius	Disconformitat amb la demora que s'està produint en el retorn d'ingressos indeguts per part de l'IMH.	No s'admet la queixa al comprovar-se l'abonament dels imports corresponents als ingressos indeguts reclamats amb anterioritat a la formalització de la queixa davant la Sindicatura de Greuges de Barcelona.
16Q000720	Procediment actes administratius (Art 105)	Queixa en relació amb una reclamació de pagament per l'IMH d'un deute que considera	No s'admet la queixa ja que no s'han pogut acreditar les al·legacions fetes per la reclamant i no hi ha indicis d'actuació irregular en l'actuació municipal que hagi significat conculcació de drets.

		indegut.	
16Q000847	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb la gestió de l'IMH en relació amb la bonificació de l'IBI dels habitatges de protecció oficial.	No s'admet la queixa al no observar en l'actuació de l'Institut Municipal d'Hisenda cap actuació irregular en perjudici del reclamant. Se suggereix a l'Institut Municipal d'Hisenda explorar la possibilitat d'establir un conveni de col·laboració amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per tal que l'Ajuntament de Barcelona disposi de les qualificacions d'habitatge de protecció oficial atorgades a fi d'aplicar d'ofici, quan correspongui, les bonificacions en la quota íntegra de l'IBI.
17Q000014	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb el reatrd en el retorn d'uns ingressos indeguts per part de l'IMH.	S'estima la queixa ja que el termini d'un any per fer l'abonament d'uns ingressos reconeguts com a indeguts es considera del tot desproporcionat i injustificat. S'adverteix de la necessitat de corregir aquest llargs períodes de temps entre la disposició del compte bancari on fer l'abonament i l'abonament efectiu.
17Q000460	Procediment actes administratius (Art 105)	Disconformitat amb un embargament practicat per l'IMH al compte corrent de l'interessat.	S'estima en part la queixa atès que la reclamació ha estat acceptada per l'IMH, que ha deixat sense efecte del deute tributari. Es recomana a l'IMH que les reclamacions que tinguin a veure amb la possible inembargabilitat dels saldos dels comptes corrents i en què concorrin situacions de precarietat econòmica, es resolguin al més aviat possible sense esgotar el termini màxim legal.

PERSONES I SOCIETAT

Serveis Socials

15Q000304	Prestacions socials (art. 41 CE)	Preocupació per la forma en que s'està aplicant la concessió d'ajutsd'urgènc	S'estima en part la queixa perquè l'any 2015 es van produir alguns desajustos en la tramitació i informació a les persones sobre els ajuts puntuals d'urgència social per a famílies de Barcelona amb infants i/o adolescents menors de 16 anys, tot i que la
-----------	----------------------------------	--	---

		ia social per a famílies de Barcelona amb infants i/o adolescents de 0 a 16 anys.	gestió d'aquests i el seu abast pressupostari, i per tant el nombre de destinataris, no ha deixat de millorar i créixer. S'adverteix a l'Institut Municipal de Serveis Socials que ha de col·laborar amb la Sindicatura de Greuges de Barcelona, i facilitar la informació requerida en el termini establert. Es recomana a l'Àrea de Drets Socials que revisi els criteris econòmics d'accés a l'ajut, en el cas que hi hagi futures convocatòries, per tal que pugui arribar a tots els infants en situacions de carència material severa.
15Q000450	Prestacions socials (art. 41 CE)	Disconformitat amb la manca de qualitat del servei d'atenció a domicili i per com es gestionen les queixes del mateix.	S'estima la queixa perquè malgrat que l'IMSS ha actuat davant els fets i ha emès una resposta, no ha assumit la gestió de la queixa amb l'eficàcia necessària. Recomana a l'IMSS que s'elabori un Reglament del servei d'atenció a domicili. Es recomana a l'IMSS que s'efectuï una supervisió i un control més directes i intensius sobre la tasca de les empreses prestadores del SAD. Es recomana a l'IMSS que les persones que efectuïn queixes sobre el servei SAD, puguin ser atesos per personal municipal. S'adverteix a l'IMSS que ha de col·laborar amb la Sindicatura de Greuges de Barcelona facilitant la informació requerida en el termini establert.
15Q000577	Dret a les prestacions socials periòdiques (Art. 41 CE)	Disconformitat amb l'atenció rebuda per part dels Serveis Socials municipals. (SIS).	Es considera que el ciutadà dona per desistida la queixa, en tant que no ha acudit a l'entrevista concertada ni ha tornat a posar-se en contacte amb aquesta Sindicatura.
15Q000898	Prestacions socials (art. 41 CE)	Disconformitat amb el suport rebut dels Serveis Socials.	S'estima en part la queixa, en l'aspecte de la necessitat d'acompanyament que necessita la ciutadana. Recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que es segueixi treballant per millorar les condicions d'acompanyament en els processos socials. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que s'estableixin plans de treball en tots els casos que es trobin en seguiment. S'adverteix l'Institut Municipal de Serveis Socials que ha de col·laborar amb la Sindicatura de Greuges de Barcelona i

			facilitar la informació requerida de forma completa i en un termini raonable.
15Q001025	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb la manca d'atenció social adequada en el procés postoperatori.	S'estima en part la queixa perquè l'IMSS ha actuat davant els fets, però no ha assumit la gestió de la queixa amb la suficient eficàcia. Recomana a l'IMSS que s'elabori un Reglament del servei d'atenció a domicili. Es recomana a l'IMSS que vetlli per garantir una supervisió i un control més directes i intensius sobre la tasca de les empreses prestadores del SAD. Es recomana a l'IMSS que, en tots els escrits que els ciutadans i ciutadanes els dirigeixin, responguin també de forma escrita, sense menystenir altres formes de resposta que es puguin donar en paral·lel i que possibilitin la clarificació.
15Q001079	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb els criteris per a la concessió d'ajuts d'urgència social per a famílies de Barcelona amb infants i/o adolescents de 0 a 16 anys.	Es resol l'actuació tenint en compte que l'any 2016 es van tornar a convocar el Fons extraordinari per ajuts puntuals d'urgència social per a famílies de Barcelona amb infants menors de 16 anys, se'n va millorar la gestió i el seu abast pressupostari i per tant el nombre de destinataris. Es recomana a la Tinència d'Alcaldia de Drets Socials que revisi els criteris econòmics d'accés a l'ajut, en el cas que hi hagi futures convocatòries, per tal que pugui arribar a tots els infants en situacions de carència material severa. Es suggereix a la Tinència d'Alcaldia de Drets Socials que promogui l'extensió de la prestació a tots els municipis de Catalunya mitjançant l'Administració de la Generalitat.
15Q001080	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb els ajuts d'urgència social per a famílies de Barcelona amb infants i/o adolescents de 0 a 16 anys.	Es resol l'actuació tenint en compte que l'any 2016 es van tornar a convocar el Fons extraordinari per ajuts puntuals d'urgència social per a famílies de Barcelona amb infants menors de 16 anys, se'n va millorar la gestió i el seu abast pressupostari i per tant el nombre de destinataris. Es recomana a la Tinència d'Alcaldia de Drets Socials que revisi els criteris econòmics d'accés a l'ajut, en el cas que hi hagi futures convocatòries, per tal que pugui arribar a tots els infants en situacions de carència material severa. Es suggereix a la Tinència d'Alcaldia de Drets Socials que promogui l'extensió de la prestació a tots els municipis de Catalunya

			mitjançant l'Administració de la Generalitat.
15Q001179	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb la manca de transparència en els rebuts de copagament del Servei d'Ajuda a Domicili.	S'estima la queixa perquè l'Ajuntament disposa de la informació completa sobre els serveis de SAD i ha de poder-la facilitar als usuaris per tal de donar garanties de transparència i bona gestió. Es recomana a l'IMSS i a l'Àrea de Drets Socials que s'elabori un reglament del servei d'atenció domiciliària, per tal de millorar el servei i les garanties de la ciutadania sobre aquest. Es recomana a l'IMSS i l'Àrea de Drets Socials que, com a mínim en els casos en què les persones usuàries del servei ho sol·licitin o bé en els casos de copagament, es faciliti la relació dels serveis prestats mensualment, de forma diferenciada del rebut de domiciliació.
15Q001387	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb una neteja de xoc al domicili arran de la qual diu haver patit perjudicis econòmics.	Es resol la queixa tenint en compte que s'ha arribat a un acord amb el ciutadà i es prossegueix l'actuació en el cas. Es recorda a l'IMSS que ha de col·laborar amb la síndica de greuges aportant la informació requerida en el període establert.
16Q000210	Dret a habitatge digne, adequat (art.47 CE).	Disconformitat amb l'atenció social rebuda.	Es desestima la queixa perquè l'atenció que ofereixen els actuals serveis socials és l'adequada.
16Q000233	Dret a prestacions socials periòdiques (art.41 CE).	Disconformitat amb l'atenció social rebuda i la dificultat per empadronar-se.	S'estima en part la queixa perquè, tot i l'atenció social rebuda, no es constata que aquesta s'ajusti als estàndards previstos per la normativa. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) que, per tal de millorar el servei, informi a les persones ateses de quins són els criteris objectius que permeten determinar les assignacions de les ajudes esporàdiques, tant econòmiques com de productes de primera necessitat que es presten des dels serveis socials, per evitar percepcions errònies quan són denegades. Es recorda a l'IMSS que ha de col·laborar amb la tasca de la Síndica de Greuges de Barcelona aportant

			tota la informació que se li sol·licita i fer-ho en els terminis previstos. Es recomana a la ciutadana que quan requereixi el suport dels Serveis Socials Municipals, segueixi les orientacions que se li donin.
16Q000440	Dret a habitatge digne, adequat (art.47 CE).	Queixa en relació amb la necessitat d'allotjament no atesa.	Es desestima la queixa perquè tant els Serveis Socials com el Servei d'Inserció Social han ofert alternatives habitacionals al promotor de la queixa però no les ha volgut acceptar. Es recomana al ciutadà que acudeixi als serveis socials de referència quan prengui la decisió de millorar la seva situació personal.
16Q000482	Tercera edad (art. 50 CE)	Disconformitat amb el Servei d'Ajuda a Domicili i el procediment de tramitació consegüent.	S'estima en part la queixa, perquè tot i que es presta el SAD adequadament, es dona una manca de referències escrites a les condicions de prestació, així com per la limitació horària del SAD per criteris de la LAPAD, quan es pot prestar el servei complementàriament. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que en tots els casos garanteixi l'entrega de la còpia del Pacte de prestació del servei. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que en aquells casos en què es valori, es consideri la possibilitat de prestar aquelles hores de forma complementària. Es recomana a l'Institut Municipal de serveis Socials que elabori un reglament de prestació del SAD.
16Q000496	Protecció família, infants (art. 39 CE)	Queixa en relació amb les necessitats familiars no ateses pel Centre de Serveis Socials de Zona Nord.	S'estima en part la queixa perquè, malgrat que s'atén la ciutadana d'acord amb els procediments i criteris establerts, aquests no estan a l'abast de la ciutadania i generen dubtes. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que estudiï la forma d'oferir informació prèvia als usuaris dels centres de serveis socials de forma que estiguin orientats sobre les possibilitats de rebre ajuts econòmics.
16Q000497	Disminuïts (art.49 CE)	Disconformitat amb l'atenció rebuda per part dels Serveis Socials.	Es declara adequada l'actuació municipal, ja que es tracten els diferents aspectes que conflueixen en la situació, i per l'existència d'un treball coordinat.

16Q000551	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb la realització d'una enquesta sobre condicions de vida, als usuaris dels Centres de Serveis Socials.	Es resol que no s'observa irregularitat en l'actuació de l'Àrea de Drets Socials. Es recomana que es revisi la formació prèvia en l'àmbit social, que es pugui oferir futurs enquestadors i enquestadores en aquesta matèria, per si cal ampliar-la. Es recomana que els canvis previstos al SIAS s'implementin de forma diligent, per tal de mantenir actualitzada la informació.
16Q000561	Dret a les prestacions socials periòdiques (Art. 41 CE)	Disconformitat amb l'atenció social que està rebent.	S'estima en part la queixa atès que s'ha estabilitzat la situació de no residir al carrer tot i que 'actual lloc no resulti una solució idònia. Es recomana a l'IMSS que es continuï treballant per cercar solucions habitacionals ajustades a la normativa de condicions funcionals i materials de serveis socials establerta per la Generalitat i d'habitage d'emergència.
16Q000755	Tercera edat (art. 50 CE)	Disconformitat amb la gestió de les prestacions per dependència.	S'estima en part la queixa perquè els serveis socials han desenvolupat la seva actuació preveient un SAD social a l'espera de les prestacions de la dependència, però no han desenvolupat de forma prou efectiva l'acompanyament en el procés. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que segueixi treballant amb la Generalitat de Catalunya per tal que es puguin escurçar els terminis. Recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que es garanteixi el traspàs de la informació i/o documentació entre administracions administracions. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis socials que s'informi per escrit a totes les persones o familiars d'aquestes dels tràmits a realitzar per accedir a un SAD social a l'espera de les prestacions per dependència.
16Q000758	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb les seves necessitats socials bàsiques i l'empadronament.	S'estima en part la queixa perquè, malgrat el seguiment del cas i l'existència de canals per garantir recursos específics de tipus sociosanitari, la informació no s'ha facilitat a la persona interessada. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que vetlli per atendre situacions com la descrita de forma urgent o prioritària, per tal que la persona interessada pugui disposar de la informació, l'orientació i l'acompanyament

			necessaris. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que presti una atenció especial a la situació de persones soles que viuen en habitacions de relloguer, perquè esdevenen molt vulnerables davant els problemes de salut i les fluctuacions dels preus dels habitatges.
16Q000763	Protecció família, infants (art. 39 CE)	Disconformitat amb la intervenció del centre de serveis socials en relació a una menor d'edat, amb la qual va intervenir la DGAIA.	S'estima en part la queixa perquè, malgrat la intervenció coordinada, intensa i de llarga durada en interès de la menor d'edat, no s'han donat les garanties suficients d'una informació de qualitat als pares. Es recomana a la Tinència de Drets Socials que en situacions com la descrita, en què conflueixen dificultats idiomàtiques amb possibles situacions de risc, es garanteixi, en tots els casos, la presència d'un traductor o traductora, i que es compti, si cal, amb algun tipus de protocol per determinar-ne la necessitat. Es recomana a la Tinència de Drets Socials que es vetlli per tal d'assegurar sempre una informació suficient en tots els processos socials, sens perjudici de les valoracions professionals o el desenvolupament de la intervenció tècnica.
16Q000782	Tercera edat (art. 50 CE)	Disconformitat amb l'actuació de l'empresa CLECE dels Serveis d'Atenció a Domicili.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que l'IMSS ha actuat davant els fets manifestats pel ciutadà, no s'ha abordat la queixa de forma prou diligent i informada. Es recomana a l'IMSS que s'elabori un Reglament del servei d'atenció a domicili que detalli i abasti els diferents aspectes que puguin incidir en la concreció dels serveis. Es recomana a l'IMSS que vetlli per garantir una supervisió i un control més directes i intensius sobre la tasca de les empreses prestadores del SAD.
16Q000783	Prestacions socials (art. 41 CE)	Disconformitat amb l'atenció que ha rebut la seva mare al Centre de Serveis Socials Poble-sec.	S'estima en part la queixa perquè els serveis socials van desenvolupar la seva actuació d'acord amb la normativa existent, però han estat poc accessibles pel que fa a les informacions que els requeria la ciutadana. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que es vetlli per tal que s'atenguin les peticions d'informació o contacte que els fan arribar els usuaris dels serveis, bé sigui per recepció, per la central telefònica o pel correu electrònic genèric del centre. Es

			recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que s'elabori un Reglament que reguli les condicions del servei d'ajuda a domicili i que posi la informació a l'abast de la ciutadania.
16Q000800	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb el menjador municipal de Navas.	Es resol que no s'ha observat cap irregularitat en el funcionament del Menjador Social de Navas.
16Q001114	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb l'atenció rebuda al Centre de Serveis Socials de Roquetes-Trinitat Nova.	S'estima la queixa perquè, malgrat que es va oferir a la ciutadana un canvi d'hora, aquesta era improvisada i davant la no-acceptació d'aquesta, la nova programació de la visita era impròpia d'una bona Administració. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que quan es produeixen incidències en el sistema informàtic, s'habilitin altres formes d'organització i se n'informi adequadament les persones. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que respongui les queixes que els adreça la ciutadania en el termini màxim de tres mesos. Es recomana a l'Àrea de Drets Socials que es doti dels recursos humans necessaris els centres de serveis socials per reduir, a curt termini, llistes d'espera com la descrita.
16Q001125	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb l'actuació del Centre de Serveis Socials.	S'estima en part la queixa, en l'aspecte relatiu a la gestió del menjador escolar, atès que la comunicació rebuda no s'ajusta a normativa. Es recomana al Comissionat d'Educació i Universitats que es treballi per garantir la cobertura del 100 % de les despeses de menjador escolar quan es detecti la necessitat i que es revisi la utilització del protocol existent per garantir la cobertura de l'alimentació dels infants escolaritzats. Es recomana al Comissionat d'Educació i Universitats que vetlli per tal que no es repeteixin comunicats a les famílies informant de l'expulsió del menjador escolar per impagament. Es recomana al Comissionat d'Educació i Universitats que es garanteixi la continuïtat del menjador escolar dels menors d'edat en aquells casos associats a problemes econòmics o socials. Es recomana al

			Comissionat d'Educació i Universitats que quan es detectin dificultats per al pagament del menjador, es plantegi l'estratègia d'intervenció entre serveis de l'administració i no amb una empresa prestadora del servei.
16Q001145	Prestacions socials (art. 41 CE)	Disconformitat amb l'atenció rebuda per part del Centre de Serveis Socials.	Es resol la queixa perquè no s'observa cap irregularitat en l'actuació dels serveis municipals. Recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials i al Consorci de l'Habitatge de Barcelona que estiguin atents a la situació de la família, per la situació de vulnerabilitat en què es troba.
16Q001189	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb l'actuació del Centre de Serveis Socials de Casc Antic.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que actualment la situació està correctament atesa i tractada, la coordinació entre els serveis d'ensenyament i els serveis socials pot haver estat insuficient i conseqüentment, generant dubtes sobre l'adequació de l'atenció que ha rebut el menor d'edat. Es recomana a l'IMSS que promogui les mesures per tal que els seguiments en casos amb indicadors de risc, s'intensifiqui la freqüència de les entrevistes. Es recomana a l'IMSS que impulsi les accions necessàries per tal de millorar la disponibilitat de l'agenda dels professionals dels CSS. Es recomana a l'IMSS i al Comissionat d'Educació que es vetlli per tal de garantir una coordinació entre els centres d'ensenyament i els serveis socials, acurada i intensa en casos que ho requereixin.
16Q001195	Prestacions socials (art. 41 CE)	Disconformitat amb l'actuació del Centre de Serveis Socials i l'Oficina d'Habitatge amb una família monoparental amb tres fills, que viuen en ocupació en un pis ocupat.	S'estima en part la queixa perquè, tot i l'adequada actuació dels serveis socials, el problema de precarietat de l'habitatge segueix sense resoldre's. Es recomana a la Regidoria d'Habitatge que segueixi treballant per la dotació d'un parc d'habitatge social a la ciutat suficient per poder garantir el dret a l'habitatge en situacions com la descrita anteriorment.

16Q001197	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb l'atenció rebuda per part del Centre de Serveis Socials.	Es resol la queixa perquè no s'observa cap irregularitat en l'actuació del Centre de Serveis Socials de Garcilaso.
16Q001280	Prestacions socials (art. 41 CE)	Disconformitat amb la suspensió de la prestació de la renda mínima d'inserció.	L'actuació municipal s'ha desenvolupat de forma ajustada a dret i no s'observa cap irregularitat en l'actuació municipal.
16Q001281	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb l'atenció rebuda al Centre de Serveis Socials.	S'estima en part la queixa perquè els serveis socials actuen per la cobertura de les necessitats bàsiques de la família, tot i que cal intensificar l'actuació amb un tractament més integral. Es recomana a l'IMSS que segueixi intervenint amb la família per establir i/o intensificar un pla de treball. Es recomana a l'IMSS que vetlli per tal que el fill de la interessada rebi l'atenció l'atenció necessària per contribuir a la seva integració social. Es recomana a la Regidoria d'Habitatge que promogui la creació d'un parc d'habitatge social a la ciutat suficient per poder garantir el dret a l'habitatge en situacions com la descrita de precarietat econòmica.
16Q001296	Prestacions socials (art. 41 CE)	Disconformitat amb l'actuació del Centre de Serveis Socials Gòtic.	S'estima en part la queixa perquè no s'havia pogut fer una valoració apropiada de la situació, tot i que l'actuació ha estat rectificadora i ajustada a les necessitats existents. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que en determinats col·lectius, com poden ser les persones grans que es troben soles, es pugui ampliar el temps d'exploració de les entrevistes de primera acollida. Es suggereix a l'Institut Municipal de Serveis Socials que estudiï la possibilitat de fer accions divulgatives per tal de millorar el coneixement del contingut dels serveis socials a la població.
16Q001297	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb l'actuació del Centre de Serveis Socials	S'estima en part la queixa perquè els serveis socials han desenvolupat la seva actuació preveient un SAD social a l'espera de les prestacions de la dependència, però no han

		de Ciutat Meridiana.	realitzat un acompanyament prou efectiu. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que segueixi treballant amb la Generalitat de Catalunya per tal que es puguin escurçar els terminis. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que es garanteixi el traspàs de la informació i/o documentació entre administracions. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis socials que s'informi per escrit a totes les persones o familiars d'aquestes dels tràmits a realitzar per accedir a un SAD social a l'espera de les prestacions per dependència.
16Q001301	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb la manca d'actuació municipal davant de la situació generada amb una persona sense llar.	S'estima en part la queixa perquè, tot i l'actuació coordinada dels diferents serveis municipals, la informació sobre aquesta no arriba a la ciutadania afectada. Es recomana al Districte de l'Eixample que vetlli per tal de mantenir informats els veïns i veïnes que formulen queixes o trucades per exposar aquest tipus de situació de la tasca que realitzen els serveis municipals. Es recomana al Districte de l'Eixample que es mantingui el treball coordinat sobre el cas a través de la Taula de Persones Sense Sostre.
17Q000097	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb el Servei d'inserció Social de Barcelona.	Es resol que no s'observa cap irregularitat en l'actuació del Servei d'Inserció Social. Es recomana al Servei d'Inserció Social que, en situacions similars a la plantejada, s'actui amb prou flexibilitat per tal de reajustar els recursos amb les necessàries garanties de repòs i higiene adequades, atenent l'especificitat de les circumstàncies socials de les persones que atenen.
17Q000112	Protecció família, infants (art. 39 CE)	Queixa en relació amb el Centre de Serveis Socials de Sant Andreu.	Es declara correcta l'actuació municipal.
17Q000112	Protecció família, infants (art. 39 CE)	Queixa en relació a l'actuació d el Centre de Serveis Socials de Sant	Es declara correcta l'actuació municipal.

		Andreu.	
17Q000145	Procediment actes administratius (art. 105 CE)	Disconformitat amb la manca de resposta a la sol·licitud d'ajuts d'urgència social per a famílies de Barcelona amb infants i/o adolescents de 0 a 16 anys.	S'estima en part la queixa perquè tot i que els motius de la denegació de l'ajut corresponen a la normativa, la comunicació a la ciutadana s'ha de forma tardana. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que en totes les sol·licituds que rebin per a ajuts puntuals d'urgència social per a famílies de Barcelona amb infants i/o adolescents menors de 16 anys que siguin denegades es comuniquin per escrit a la persona sol·licitant, exposant els motius, en un període de temps raonable i s'orienti a altra solució si n'hi ha.
17Q000168	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb la intervenció del Centre de Serveis Socials Franja Besós.	Es resol que no s'observa cap irregularitat en l'actuació dels serveis socials. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que garanteixi les condicions necessàries per tal que es pugui realitzar un acompanyament adequat i suficient a les famílies en moments de crisi.
17Q000171	Prestacions socials (art. 41 CE)	Disconformitat amb l'atenció rebuda per part del Centre de Serveis Socials.	S'estima parcialment la queixa perquè tot i que no s'observa cap irregularitat en l'actuació de l'Institut Municipal de Serveis Socials, l'atenció que han rebut les dues ciutadanes s'ha inscrit en un circuit normalitzat que pot ser no és adequat a les seves circumstàncies. Es recomana a l'IMSS i a l'Àrea de Drets Socials que es coordinin a efectes de valorar les possibilitats que la promotora de la queixa i la seva companya de pis es puguin acollir al Programa Nausica.
17Q000274	Disminuïts (art.49 CE)	Disconformitat amb l'atenció social rebuda pel germà al Centre de Serveis Socials.	S'estima en part la queixa perquè, malgrat que des de l'any 2015 es fa un seguiment acurat, global i coordinat de la situació, anteriorment no es va dur a terme una actuació garantista davant una situació de molta fragilitat. Es recomana a l'IMSS que, quan es detecten situacions com la descrita, s'estableixi un seguiment en tots els casos. Es recomana a l'IMSS que, quan hi hagi indicis de la conveniència d'iniciar un procés d'incapacitació, es consideri la possibilitat de realitzar-ho directament o que es pugui fer un acompanyament als familiars o veïns

			que ho demanin. Es recomana a l'IMSS que se segueixi treballant en coordinació amb la Fundació tutelar per vetllar pels interessos econòmics particulars de la persona incapacitada.
17Q000290	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb el Servei d'Inserció Social de Barcelona.	S'estima en part la queixa perquè encara que la persona afectada no hagi tornat al SIS, els serveis municipals haurien d'haver pogut garantir un recurs d'allotjament en la primera visita. Es recomana a Tinència de Drets Socials que es vetlli perquè hi hagi disponibilitat suficient de places en els albergs municipals, que garanteixin la possibilitat d'un allotjament provisional i facilitin la continuïtat de la intervenció social.
17Q000495	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb l'actuació realitzada per part del Centre de Serveis Socials.	Es resol la queixa considerant que l'actuació per part el CSS Gòtic ha estat intensiva, i ha vetllat en tot moment per garantir la cobertura de les necessitats bàsiques de la família. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que, per tal d'assolir l'eficiència i gestionar de forma adequada els recursos econòmics, se segueixin cercant formes alternatives de garantir l'allotjament a les famílies.
17Q000517	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb el Centre de Serveis Socials.	Es dona per desistida la queixa, per haver decaigut la causa que la va originar.
17Q000550	Prestacions socials (art. 41 CE)	Disconformitat amb la manca de resposta municipal en relació amb el cas d'una veïna amb problemes de salut.	S'estima en part la queixa perquè malgrat que les molèsties puguin persistir, els serveis municipals han actuat de forma diligent fent ús dels recursos que tenen al seu abast i posant la situació en coneixement de Fiscalia.
17Q000559	Prestacions socials (art. 41 CE)	Disconformitat amb l'actuació d'una treballadora social de l'Ajuntament de Barcelona.	S'estima parcialment la queixa perquè malgrat l'actuació diligent dels serveis socials, no s'ha pogut establir l'oportú marc d'atenció social. Es recomana a l'Àrea de Drets Socials que es treballi en el marc de col·laboració institucional amb el Consorci de Serveis Socials de Barcelona, a efectes

			que s'agiliti al màxim el traspàs d'informació als CSS per a la realització del PIA. Es recomana a l'IMSS que amb els professionals que consideri, es treballi per establir unes noves bases de relació que permetin un context d'ajuda adequat.
17Q000644	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb la concessió de l'ajut d'urgència social per a famílies de Barcelona amb infants i/o adolescents de 0 a 16 anys.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que el motiu que va causar la impossibilitat d'accés a l'ajut s'ajusta a la normativa, la comunicació escrita que s'ha enviat a la ciutadana és incompleta. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que, en tots aquells casos en què, per qüestions formals, famílies amb menors de 0 a 16 anys no puguin accedir als ajuts puntuals d'urgència social previstos, s'orienti les famílies per tal que es puguin valorar professionalment les seves situacions, a l'efecte d'atendre l'interès superior dels infants.
17Q000648	Prestacions socials (art. 41 CE)	Disconformitat amb la denegació per tramit de PIRMI degut per estar en espera d'un pis d'emergència social.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que la intervenció s'ha desenvolupat d'acord amb la normativa i els procediments tècnics establerts, no s'ha aconseguit establir un context que propiciï el desenvolupament de l'actuació social. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que garanteixi les condicions necessàries per tal que es pugui realitzar un acompanyament adequat i suficient a les famílies en moments de crisi.
17Q000649	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb la situació d'exclusió social que pateixen dues famílies.	S'estima en part la queixa perquè malgrat que la situació pugui persistir, els serveis socials municipals estan condicionats en la seva actuació per limitacions legals i han posat la situació en coneixement de Fiscalia. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que insti a la Fiscalia a mantenir una relació coordinada i fluida amb aquest Institut, en ares a promoure una intervenció més eficaç en situacions com la descrita.
17Q000734	Prestacions socials (art. 41 CE)	Disconformitat amb la manca de suport suficient per part del Centre	S'estima en part la queixa perquè, tot i que es treballa amb l'objectiu de garantir la cobertura de necessitats bàsiques, donada la situació d'alta vulnerabilitat que es planteja, caldria possibilitar una freqüència

		de Serveis Socials.	superior de les visites de seguiment, per tal de poder realitzar un acompanyament i suport acurats. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que vetlli per tal que en els casos de famílies amb una situació d'alta vulnerabilitat es faciliti una atenció social més continuada.
17Q001117	Protecció família, infants (art. 39 CE)	Disconformitat amb la manca de resposta del Servei d'Atenció a la dependència i de l'AASS de Garcilaso, referent a la retirada de l'Ajut al pagament del Centre de Dia.	S'estima en part la queixa perquè, si bé des del CSS s'ha realitzat un acompanyament al procés, la informació que ha rebut la família ha estat poc justificada documentalment i tardana. Es recomana a l'Àrea de Drets Socials que s'ampliï l'esforç per tal de poder oferir a les famílies una informació acurada i ajustada en el temps, instant les administracions que correspongui. Es recomana a l'Àrea de Drets Socials que insti el Consorci de Serveis Socials de Barcelona a millorar el temps de resposta en els processos relacionats amb la dependència. Es recomana a l'Àrea de Drets Socials que es pugui reconsiderar la forma d'oferir una atenció i informació de qualitat a la família. Suggestir que, en situacions com la descrita, el SADEP, com a servei específic en matèria de dependència, pugui oferir a les famílies informació directa i més detallada sobre la seva situació.
17Q001136	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb el Centre de Serveis Socials de Poble Nou.	S'estima en part la queixa perquè tot i l'adequada actuació dels serveis socials, la possible situació de vulnerabilitat de la ciutadana es mantindria i per tant, caldria persistir en la clarificació de la situació per a possibilitar una actuació ajustada a la realitat.
17Q001140	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb l'atenció rebuda al Centre de Serveis Socials de Ciutat Meridiana.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que l'atenció realitzada s'ha ajustat al que estableix la normativa i els procediments tècnics establerts, caldria ampliar l'acompanyament en aquestes situacions. Es recomana a l'Institut Municipal de Serveis Socials que promogui les condicions necessàries per poder possibilitar l'acompanyament per part dels professionals dels centres de serveis socials a situacions com la descrita.

17Q001164	Protecció família, infants (art. 39 CE)	Disconformitat amb l'atenció rebuda al Centre de Serveis Socials Besos a una família monoparental, amb tres fills menors i amb un desnonament previst.	Es resol la queixa perquè no s'observa cap irregularitat en l'actuació dels serveis socials. Es recomana a l'IMSS que en situacions com la descrita es faci un esforç addicional per tal de garantir la comunicació amb tots els matisos adequats, emprant, si cal, els serveis de mediadors culturals / intèrprets amb aquesta finalitat. Es recorda a l'IMSS que doni sempre resposta escrita a les instàncies, sense menystenir altres formes de resposta, en els termes que es consideri oportú.
16Q000291	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb un expedient d'atenció a la dependència.	No s'admet a tràmit la queixa ja que la supervisió de les normes de valoració de la dependència no són competència de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, però per la repercussió que el sistema de valoració té en l'atenció a situacions de dependència, s'emeten recomanacions. Es recomana a l'Àrea de Drets Socials que, a través del Consorci de Serveis Socials de Barcelona, insti el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya a reconsiderar els motius pels quals pot resultar que persones amb molta necessitat d'ajuda són considerades amb un grau I de dependència. A l'Àrea de Drets Socials que, a través del Consorci de Serveis Socials de Barcelona, insti el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya a millorar els temps de resposta de l'Administració. A l'Àrea de Drets Socials que, a través del Consorci de Serveis Socials de Barcelona, insti el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya a incloure en les resolucions de grau de dependència, informació suficient per fer el resultat comprensible, sens perjudici de les referències legals incloses.
16Q000394	Protecció família, infants (art. 39 CE)	Deficiències en la intervenció de SARA (Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida).	S'estima en part la queixa, perquè si bé l'actuació municipal ha estat ajustada a dret, pot millorar en eficàcia pel que fa a la informació facilitada als ciutadans. Es recomana al Comissionat d'Educació i Universitats que insti el Consorci d'Educació de Barcelona a respondre per escrit totes

			les peticions o sol·licituds de la ciutadania que també s'hagin presentat de forma escrita, sense detreure la possibilitat de millorar l'atenció a través de la via presencial o telefònica, i que en els escrits es doni resposta motivada a les sol·licituds que els hagin efectuat. Es recomana a la Tinència de Drets Socials i a la Tinència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència que en serveis com els EAIA i el SARA es garanteixi la informació i l'escolta suficient a tots els ciutadans i ciutadanes, en tots aquells processos que els afectin.
16Q000394	Protecció família, infants (art. 39 CE)	Deficiències en la intervenció de SARA (Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida).	S'estima en part la queixa, perquè si bé l'actuació municipal ha estat ajustada a dret, pot millorar en eficàcia pel que fa a la informació facilitada als ciutadans. Es recomana al Comissionat d'Educació i Universitats que insti el Consorci d'Educació de Barcelona a respondre per escrit totes les peticions o sol·licituds de la ciutadania que també s'hagin presentat de forma escrita, sense detreure la possibilitat de millorar l'atenció a través de la via presencial o telefònica, i que les en els escrits es doni resposta motivada a les sol·licituds que els hagin efectuat. Es recomana a la Tinència de Drets Socials i a la Tinència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència que en serveis com els EAIA i el SARA es garanteixi la informació i l'escolta suficient a tots els ciutadans i ciutadanes, en tots aquells processos que els afectin.
16Q000822	Prestacions socials (art. 41 CE)	Disconformitat amb el servei del Menjador social de Navas.	Es resol la queixa perquè no s'ha observat cap irregularitat en el funcionament del Menjador Social de Navas.
16Q000913	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb un alberg municipal.	S'estima en part la queixa, pel que fa a la manca de registre del Centre d'Allotjament Temporal. S'adverteix a l'Àrea de Drets Socials que ha de garantir que tots els serveis que presta de forma directa o indirecta reuneixin tots els requisits estipulats legalment. Es recomana a l'Àrea de Drets Socials que vetlli per tal que el Centre d'Allotjament Temporal Hort de la

			Vila pugui esmenar en un període breu de temps els dèficits registrals, sense que això comporti dificultats afegides a les persones que fan ús del servei. Es recomana a l'Àrea de Drets Socials que es vetlli per la realització i el seguiment acurat i coordinat de tots els casos en què s'hagi determinat la conveniència d'ingrés en un centre d'allotjament temporal.
16Q001010	Prestacions socials (art. 41 CE)	Desacord amb la discriminació de gènere que suposa l'ajuda per a dones soles que cobren una pensió d'invalidesa no contributiva.	Es resol que la mesura adoptada correspon a la necessitat de mesures equitatives per pal·liar les diferències econòmiques i socials existents, i es preveu que aquesta sigui temporal i que doni pas a una nova prestació que no diferenciï ni gènere ni nacionalitat. Es recomana a l'Àrea de Drets Socials que vetlli per garantir que tots els homes que puguin tenir les mateixes circumstàncies que les dones a les quals s'assigna aquest ajut, puguin gaudir del suport social i econòmic que necessiten per garantir el cobriment de les necessitats socials bàsiques.
16Q001245	Prestacions socials (art. 41 CE)	Disconformitat amb la manca d'actuació municipal amb persones sensellar al barri del Poble Sec.	S'estima en part la queixa perquè, malgrat el desplegament de recursos efectuat pels serveis municipals, la informació de les intervencions realitzades no arriba a la ciutadania afectada. Es recomana al Districte de Sants-Montjuïc que sigui més proactiu per tal de mantenir més informats els veïns i veïnes que formulen queixes o trucades per exposar aquest tipus de situació de la tasca que realitzen els serveis municipals. Es recomana al Districte de Sants-Montjuïc i a l'Àrea de Drets Socials que, tal com ja tenen previst, es mantingui la intervenció sobre aquestes persones.
16Q001246	Prestacions socials (art. 41 CE)	Queixa en relació amb el Servei d'Inserció Social.	S'estima en part la queixa perquè, tot i la intensa tasca desenvolupada, s'han ofert per signar, al ciutadà, documents amb una data incorrecta. Es recomana a la Tinència de Drets Socials que vetlli per garantir, en tots els casos, que, quan els usuaris dels serveis municipals hagin de signar un document en relació amb aquests, el contingut d'aquest sigui rigorós. Es recomana a la Tinència de Drets Socials que consideri alternatives diferents de les

			habitacions de relloguer, donades les circumstàncies actuals del mercat habitacional a la ciutat de Barcelona. Es recomana a la Tinència de Drets Socials que en situacions com la descrita, amb una discapacitat reconeguda i problemes de salut afegits, es puguin reconsiderar els terminis d'alta, si hi ha manifestació explícita de la persona usuària en aquest aspecte.
17Q000121	Prestacions socials (art. 41 CE)	Desacord amb el tracte rebut i els recursos oferts, els quals no cobreixen les condicions necessàries mínimes per garantir la salut i la dignitat.	Es resol la queixa perquè els serveis municipals han realitzat esforços extraordinaris i ajustats a la situació particular per poder donar cobertura a les necessitats socials i d'habitatge de la ciutadana. Es recomana a la Tinència de Drets Socials que de forma urgent, s'estableixin coordinacions amb els àmbits de salut i jurídics que s'estimin convenients per tal de garantir l'atenció necessària i adequada a la persona interessada.
17Q000146	Discriminació (art.14 CE).	Queixa per la denegació a l'accés d'un curs a un PIAD.	S'estima en part la queixa perquè no s'ha admès la ciutadana a les activitats grupals dels PIAD però aquesta decisió es basa en que el seu perfil conductual no coincideix amb el de les dones a qui van dirigides. Es recomanara a la Regidoria de Feminismes que es coordini amb el centre de salut mental de la ciutadana per derivar-la al recurs que més s'adeqüi als seus interessos i característiques personals. Es recomana a la Regidoria de Feminismes que dissenyin activitats adients per a dones amb problemes de salut mental. S'adverteix a la Regidoria de Feminismes que tot servei municipal està obligat a aplicar els principis de l'activitat administrativa, entre els quals es troben els d'objectivitat, igualtat, transparència i no-discriminació. Es recomana a la ciutadana que recordi mantenir una conducta basada en el respecte vers els professionals dels serveis que l'atenen, en aquelles ocasions que per diferents motius la relació es torna difícil.
17Q000216	Protecció família, infants(art.	Queixa en relació amb la situació de	S'estima en part la queixa perquè, malgrat la intervenció social que es realitza, la coordinació existent ha de millorar per tal

	39 CE)	menors d'edat recollint ferralla entorn els barris Sants-Badal.	de poder garantir un traspàs de la informació i la seva immediatesa, així com la interlocució amb els veïns i veïnes. Es recomana al Districte de Sants-Montjuïc i a la Tinència de Drets Socials que, davant de queixes com la que exposa la ciutadana, es pugi contactar directament amb els veïns i veïnes que detecten aquesta situació, per tal de determinar si es tracta de casos coneguts o no. Es recomana al Districte de Sants-Montjuïc i a la Tinència de Drets Socials que millorin la seva coordinació.
17Q000458	Promoció del benestar de la gent gran (Art. 50 CE)	Queixa en relació amb la situació de les residències per a gent gran de Barcelona.	S'estima la queixa per la manca d'assumpció de responsabilitats genrals i competencials de l'Ajuntament en l'àmbit residencial de la gent gran. Es recomana a l'Ajuntament que promogui a través del Consorci de Serveis socials de Barcelona una planificació d'equipaments residencials per a gent gran que permeti a curt termini eixugar el greu dèficit crònic d'aquest equipaments a la ciutat estimat en 6000 places.
15Q000806	Protecció família, infants (art.39 CE)	Queixa del tracte rebut per l'EAIA de Sant Martí.	S'estima en part la queixa perquè no s'ha justificat la manca d'informació prèvia de l'adopció de les mesures a la progenitora. Es recomana a la Tinència de Drets Socials que es vetlli per tal d'assegurar sempre una informació suficient en tots els processos socials en què s'intervingui per vetllar per les persones menors d'edat, sens perjudici de les valoracions professionals per preservar l'infant o adolescent o el desenvolupament de la intervenció tècnica.
16Q000548	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat amb l'actuació de l'EAIA de Gràcia.	S'estima en part la queixa, perquè l'actuació municipal s'ha orientat de forma ajustada a dret, però ha de seguir millorant en eficàcia. Es recomana a Tinència de Drets Socials que intensifiqui la tasca del procés de millora de les condicions d'atenció a la infància a la ciutat. Es recomana a la Tinència de Drets Socials que vetlli per tal que totes les famílies ateses als EAIA de la ciutat disposin de la màxima informació que sigui possible, en el decurs de la intervenció amb aquestes i amb els seus infants i adolescents, i que per tant, sempre que ho sol·licitin es garanteixi l'accés als seus expedients.

17Q001016	Protecció família, infants (art.39 CE)	Queixa en relació amb un procediment administratiu de protecció de menors seguit per l'EAIA de Sant Martí.	Es desestima la queixa perquè sense que correspongui valorar a aquesta Sindicatura la possible situació de desemparament dels infants la intervenció de l'EAIA s'ajusta formalment al procediment establert en la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
Ciutadania, veïnatge i Immigració			
16Q000994	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Disconformitat en relació amb un canvi d'empadronament.	S'estima en part la queixa perquè tot i que l'Ajuntament ha donat compliment a les seves competències en matèria de revisió i actualització del Padró Municipal d'Habitants, s'han detectat determinades disfuncions referides a la comunicació personalitzada a les persones afectades per aquesta actuació.
17Q000497	Procediment dels actes administratius (art. 105 CE)	Queixa en relació amb la tramitació d'una baixa en el padró municipal d'habitants.	S'estima en part la queixa perquè, tot i haver-se produït un error material, una vegada detectat s'ha corregit sense que aquest produeixi efectes negatius als drets de les persones empadronades.
17Q001160	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb la tramitació d'una baixa en el padró municipal d'habitants.	Es resol que no es detecten irregularitats en l'actuació municipal en relació amb la gestió del registre del Padró municipal d'habitants.
16Q000197	Principi de legalitat. Seguretat jurídica (art.9 CE).	Queixa en relació amb un assentament irregular en un solar.	S'estima en part la queixa perquè, malgrat que l'actuació del Districte de l'Eixample (DE) per resoldre l'assentament que generava greus problemes de convivència va ser correcta, no va mantenir el veïnat suficientment informat per rebaixar el nivell d'angoixa que els generava la situació. Es recomana al DE que doni les instruccions oportunes perquè les actuacions que es generin a partir de la denúncia o queixa de persones o col·lectius, se'ls mantingui informats per evitar que creguin que no s'està intervenint i recorrin a altres estaments. Es recorda al DE l'obligació de

			donar resposta a les peticions d'informació d'aquesta Sindicatura en els terminis establerts.
17Q000408	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa per les molèsties que produeix una activitat de meublé en un edifici de veïns.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que el Districte de Ciutat Vella està actuant per restablir la legalitat vulnerada en l'habitatge destinat a l'activitat il·lícita de meublé, encara es manté l'afectació del dret a la dignitat de l'habitatge de la persona que presenta la queixa. Es recomana que valori la possibilitat d'exigir més agilitat a l'administració judicial per tal de poder actuar amb una major eficàcia.
Salut			
16Q000602	Dret a la intimitat personal (art.18 CE).	Desacord amb una actuació de l'ASPB.	Es desestima la queixa perquè davant la detecció d'una infecció de transmissió sexual, l'Agència de Salut Pública de Catalunya (ASPB) ha actuat correctament seguint els protocols establerts per evitar la seva propagació i orientar el tractament de les persones asimptomàtiques. Es recomana al ciutadà que pot contactar amb l'ASPB, sol·licitar tota la informació sobre el tractament de les seves dades i exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició.
16Q001006	Dret de petició (art.29 CE).	Queixa per l'ús de l'herbicida glifosat.	S'estima la queixa perquè en la retirada de l'ús de l'herbicida glifosat a la ciutat de Barcelona no ha facilitat l'accés a la informació sobre el seu desenvolupament ni ha posat a l'abast de la ciutadania els resultats dels estudis compromesos. Es recomana a la Cinquena Tinència d'Alcaldia que faci públics els resultats de l'acció que justificava la retirada esglaonada del glifosat, així com la resta d'estudis i assajos que s'anunciaven en la Mesura de govern així com l'informe sobre l'avaluació de tot el pla un any després d'aprovar-se. Es recomanara la Cinquena Tinència d'Alcaldia que faci les gestions oportunes per tal que es realitzin els estudis clínics al personal que va estar en contacte amb els herbicides i així conèixer per extensió, els possibles efectes a la ciutadania.

17Q000070	Medi ambient (art.45 CE)	Disconformitat amb l'habitatge està al costat d'un club de cannabis que li produeix molèsties	S'estima en part la queixa perquè l'actuació del Districte de Ciutat Vella ha estat insuficient. Es recomana al Districte de Ciutat Vella que actuï amb la màxima celeritat i rigor per tal de posar fi a les molèsties que genera l'activitat.
17Q000223	Distribució de la renda, plena ocupació i dret a la seguretat i higiene en el treball (art.40 CE).	Queixa en relació als problemes de salut que provoca en el treballadors les instal·lacions de la SCC-CGE.	Es desestima la queixa perquè l'actuació municipal ha estat adequada en els controls efectuats. Es recomana a l'ASPB que segueixi l'estudi epidemiològic sobre la possible relació causa-efecte entre treballar a la Sala Conjunta de Comandament i Centre de Gestió d'Emergències de Barcelona i desenvolupar algun tipus de malaltia oncològica. Es recomana a l'ASPB que aprofundeixi en les causes que poden haver provocat l'alt índex de persones malaltes de càncer en el col·lectiu del SPEIS.
17Q000420	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Disconformitat amb la permissivitat municipal en el control de fumadors en el passatge Arcàdia.	Es desestima la queixa perquè no hi ha constància ni en el Districte de Sarrià-Sant Gervasi ni en les bases de dades de la Guàrdia Urbana de cap denúncia interposada pel ciutadà sobre l'incompliment de la llei antitabac al passatge Arcàdia i perquè durant les diferents inspeccions realitzades no s'ha detectat persones fumant en el seu interior. Se suggereix al Districte de Sarrià-Sant Gervasi que, en les properes inspeccions que hagin de realitzar al passatge Arcàdia, segueixin comprovant si a la terrassa del bar denunciat es manté la prohibició de no fumar i els clients la respecten.
17Q000590	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Queixa per la inactivitat municipal davant les restes d'amiant en el camí d'accés a les bateries de la Rovira.	Es dona per desistida la queixa per haver decaigut la causa que la va originar.
16Q000094 16Q000114	Dret a la salut (art.43 CE).	Disconformitat amb l'atenció sanitària	S'estimen en part les queixes perquè les promotores han patit demores en l'atenció mèdica que requerien però, amb

16Q000171 16Q000362		rebuda a diferents centres hospitalaris.	posterioritat, totes elles per diferents vies, han estat citades i intervingudes quirúrgicament molt abans del que s'havia previst en un inici. Es recomana a la comissionada de Salut com a presidenta de l'ASPB i vicepresidenta del Consorci Sanitari de Barcelona, que perseveri en el seu objectiu de supervisar les llistes d'espera per garantir que s'apliquen els terminis quedetermina l'Ordre corresponent. Es recomana a la comissionada de Salut que s'activin tots els mecanismes tècnics i de transparència informativa necessaris perquè tota la ciutadania que requereixi atenció mèdica del Servei Català de la Salut disposi de la informació necessària amb la que pugui percebre que rep el tracte que la normativa legal vigent regula.
17Q000515	Dret a la salut (art.43 CE).	Desacord amb la no devolució de l'import d'una factura per urgència pediàtrica a l'Hospital Sant Joan de Déu.	Es dona per desistida la queixa per haver decaigut l'interès que la va originar.
Educació, cultura i esport			
15Q000125	Protecció família, infants (art. 39 CE)	Disconformitat amb l'actuació dels serveis socials i d'ensenyament, així com de la coordinació entre els mateixos.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que actualment la situació està correctament atesa i tractada, la coordinació entre els serveis d'ensenyament i els serveis socials pot haver estat insuficient. Es recomana a l'IMSS que promogui les mesures oportunes per tal que els seguiments en aquells casos amb indicadors de risc, s'intensifiqui la freqüència de les entrevistes. Es recomana a l'IMSS que impulsi les accions necessàries per tal de millorar la disponibilitat de l'agenda dels professionals dels CSS. Es recomana a l'IMSS i al Comissionat d'Educació que es vetlli per tal de garantir una coordinació entre els centres d'ensenyament i els serveis socials, acurada i intensa en aquells casos que ho requereixin. millora de la seva situació.

16Q000374 16Q000397 16Q000423	Dret a l'educació (art.27 CE).	Queixa per la manca de places escolars de P3 a l'esquerra de l'Eixample.	S'estima en part la queixa perquè, tot i que el Consorci d'Educació de Barcelona (CEB) garanteix el dret a l'educació a tots els infants preinscrits, no va realitzar la previsió necessària a l'esquerra de l'Eixample i les solucions aplicades poden comportar minves en la qualitat educativa. Es recomana al CEB que planifiqui amb prou antelació les necessitats de places escolars des d'una doble perspectiva, numèrica i de línies pedagògiques, per evitar escolaritzacions en un centres el model educatiu dels quals no coincideixi amb els dels progenitors. Es recomana al CEB que garanteixi que les puntuacions per circumstàncies addicionals estiguin correctament justificades i, si es detecta frau, que s'apliquin les mesures necessàries per evitar la pèrdua de confiança amb la bona gestió d'aquesta administració. Es proposa al comissionat d'Educació i Universitats que, estudiï i traslladi als estaments responsables, la possibilitat que les famílies que no hagin pogut escolaritzar en primera opció, els cursos següents se'ls hi permeti accedir-hi si hi ha places vacants.
16Q000619	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Queixa en relació amb la petició de menús halal a les escoles.	Es desestima la queixa perquè la instrucció dictada pel CEB el 27 de juny de 2016 ha regulat el buit que existia en l'oferta de menús als menjadors de les escoles públiques de Barcelona.
16Q000774	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Disconformitat amb la resposta que ha donat el CEB per reagrupar escolarment als seus fills.	Es desestima la queixa perquè el CEB ha aplicat adequadament la normativa i ampliar la ràtio de les dues aules de P5 per respondre a la queixa formulada hauria suposat reduir la qualitat educativa i l'atenció rebuda pels alumnes.
16Q000789	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Queixa en relació a la gestió de la llista d'espera del curs on volia matricular al seu fill.	S'estima la queixa perquè, malgrat que finalment el fill del promotor de la queixa va poder escolaritzar-se al centre educatiu triat, els responsables del procés de matriculació van gestionar la llista d'espera de forma poc clara. Es recomana al CEB que estudiï incloure en la regulació de les llistes d'espera, la necessitat de modificar-les si es detecta un error administratiu en la seva

			publicació i l'obligatorietat de l'escola d'informar individualment les famílies afectades. Es recomana al comissionat d'Educació que vetlli perquè els documents de resposta a aquesta Sindicatura incloguin tota la informació demanada.
16Q000882	Dret a la protecció de la família (art. 39 CE).	Desacord amb els preus i taxes dels serveis d'ensenyament amb la condició de família nombrosa.	S'estima en part la queixa perquè, per bé que s'estan revisant les condicions de les bonificacions als serveis d'educació de manera que s'ampliï el ventall de famílies beneficiades, entre elles també les famílies nombroses, la consideració de família nombrosa no genera drets de forma automàtica, com es podria fer tenint en compte el marc legal de referència i la voluntat manifestada per l'Ajuntament de Barcelona a la Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona. Es recomana a l'Ajuntament de Barcelona que vetlli per tal que, en el nou sistema de tarificació social en matèria d'educació, la consideració de família nombrosa sigui determinant. Es recomana a l'Ajuntament de Barcelona que es demani dictamen al Consell Tributari sobre l'aplicabilitat directa dels beneficis de la Llei de protecció de famílies nombroses als serveis municipals prestats.
16Q000999	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Queixa en relació amb el CEB i una petició de canvi d'escola.	Es desestima la queixa perquè la plaça assignada a una altra escola atorgada pel programa del CEB va ser un error informàtic.
17Q000042	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Queixa en relació amb el mal estat de la cuina i les inundacions per pluja d'una escola de Les Corts.	S'estima la queixa perquè el CEB ha actuat amb retard per esmenar els problemes de manteniment de l'escola Ítaca, sobretot el que provocava inundacions als espais comuns del centre. Es recomana a la representació municipal del CEB que prorrogui la Comissió de seguiment el temps necessari fins a resoldre les mancances estructurals de la instal·lació escolar. Es recomana a la representació municipal del CEB que promogui que aquest organisme sigui més proactiu amb les peticions de reparacions estructurals de les escoles públiques de la ciutat. Es recomana a la tinenta d'alcaldeessa de Drets Socials i al comissionat d'Educació, com a membres del

			Consell de Direcció del CEB, que plantegin la conveniència d'augmentar la partida pressupostària destinada al manteniment de l'escoles públiques de la ciutat, per evitar que es pugui produir un desequilibri entre els centres de nova creació i els de llarga implantació.
17Q000139	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Desacord amb el CEB per la manca d'informació sobre el futur d'una escola de Les Corts.	S'estima en part la queixa perquè les administracions competents en matèria escolar (CEB, Districte de les Corts i comissionat d'Educació) no van compartir amb l'AMPA la decisió que havien pres sobre el futur de l'escola. Es recomana al CBE que apliqui el principi d'escolarització equilibrada amb l'objectiu d'evitar que es creïn nous casos de segregació escolar. Es recomana al CEB i al Comissionat d'Educació que, si actualment hi ha alguna escola a Barcelona en aquesta situació, estudiïn implantar-hi el programa Magnet abans d'arribar a l'extrem de tancar-la. Es recomana al CEB, el Districte de les Corts i el comissionat d'Educació que mantinguin una actitud receptiva i d'escolta en la comissió on participa l'AMPA per aconseguir que el trasllat a la nova escola sigui el menys traumàtic possible per a l'alumnat. Es recomana al CEB, el Districte de les Corts i el Comissionat d'Educació que vetllin per tal que la transició entre els dos equipaments sigui vist pels alumnes com una evolució natural de millora i que se sentin orgullosos de pertànyer a l'escola amb més història del barri.
17Q000208	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Desacord amb l'actuació de l'IMEB en relació a un rebut impagat d'una EBM. Sig. 2	S'estima la queixa perquè l'IMEB no ha atès de forma adequada els requeriments dels interessats i no els ha permès complir amb les seves obligacions tributàries. Es recomana a l'IMEB que revisi l'expedient de la família promotora de la queixa i, si correspon, es reconegui l'error i se'ls retornin els diners cobrats de més a resultes d'examinar un rebut que formalment és un deute tributari prescrit. Es recomana a l'IMEB que revisi els circuits interns de gestió i tramitació de les instàncies rebudes i apliqui les mesures necessàries per complir amb l'obligació que té l'Administració de dictar resolució expressa de tots els

			procediments i a notificar-la sigui quina sigui la seva forma d'iniciació.
17Q000237	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Disconformitat amb l'atenció que rep el seu fill alumne d'una escola pública del Nou Barris d'ençà que fa escolarització compartida.	S'estima la queixa perquè durant els primers mesos d'escolarització compartida del seu fill, la promotora de la queixa no va tenir una persona de referència clara a qui podés dirigir-se per resoldre qüestions que l'angoixaven. Es recomana al CEB que els projectes individualitzats dels infants objecte d'escolaritzacions compartides, contemplin explícitament el professional de referència per a la família amb qui resoldre situacions que sobrepassen l'àmbit del tutor o tutora. Se suggereix al CEB que, per tal d'evitar situacions com la descrita en casos d'escolarització compartida, trimestralment quedi constància per escrit de en quina escola celebrarà l'infant les festes tradicionals i en quines activitats extraordinàries de cada centre participarà malgrat el dia de la setmana que es facin. Es recorda al Comissionat d'Educació l'obligació de respondre a totes les qüestions que planteja aquesta Sindicatura quan sol·licita informació.
17Q000286	Dret de protecció família (art. 39 CE).	Queixa en relació amb l'assetjament patit per unes famílies en una escola pública de Sant Martí i la manca d'actuació del CEB.	Es decideix suspendre la instrucció del procediment de supervisió fins que es dicti la sentència del recurs contenciós administratiu instat pels promotors de la queixa. Es decideix arxivar provisionalment la tramitació de la queixa fins que es dicti sentència ferma sobre els fets qüestionats i a partir d'aleshores decidir sobre l'abast del pronunciament d'aquesta Sindicatura en relació amb l'actuació de l'administració escolar. Es demana al CEB que, quan disposi de la sentència ferma, lliuri una còpia del text d'aquesta.
17Q000304	Dret a l'educació (art.27 CE).	Queixa en relació amb el cost del material escolar a una escola pública.	Es dona per desistida la queixa per haver decaigut l'interès que la va originar.

17Q000312	Dret a l'assisg. equitat. dels recursos públics (art.31 CE).	Queixa en relació amb el nou sistema de tarifació a les escoles bressol municipals.	S'estima en part la queixa perquè, si bé l'objectiu de l'Àrea de Drets Socials (ADS) està d'acord amb els principis de la bona Administració, el resultat és que el càlcul de l'import mensual per a l'EBM que ha de pagar cada família per infant amb la nova tarifació social es basa en els ingressos econòmics declarats en la renda de l'any anterior, i quan es calcula l'import a pagar poden haver variat substancialment i per tant el resultat pot ser no prou equitatiu. Es recomana a l'ADS, i consegüentment al Comissionat d'Educació, que no esperin a revisar l'impacte de la implantació del nou model quan finalitzi aquest curs 2017-2018 sinó que estudiïn amb immediatesa les peticions de les famílies que demanin que se'ls revisi la quota per haver perdut poder adquisitiu de manera considerable. Es recomana a l'ADS i consegüentment al Comissionat d'Educació, que quan analitzi el model de tarifació social, revisi els criteris a l'efecte d'apropar la valoració de la renda a la situació temporal més propera a la de l'inici del curs i que s'inclogui algun tipus de clàusula que permeti l'ajustament de l'import de la quota en qualsevol moment del curs en el cas de reducció dràstica d'ingressos.
17Q000549	Dret a l'educació (art.27 CE).	Queixa en relació amb l'assignació d'escola del CEB.	Es dona per desistida la queixa per haver decaïgut l'interès que la va originar.
17Q000561	Dret a la protecció de la família (art.39 CE).	Queixa en relació amb l'ajuda econòmica per a les activitats d'estiu dels seus fills.	S'estima en part la queixa perquè malgrat que la família ha rebut una subvenció del 30% d'ajut per a l'activitat d'estiu dels dos fills, si s'hagués valorat la capacitat econòmica més propera a la situació actual, aquesta ajuda hagués estat superior i més fàcilment assumible per la seva economia actual. Es recomana a l'ADS la revisió de la prestació sol·licitada per aquesta família a efectes de computar la realitat econòmica més propera al moment de la sol·licitud. Es recomana a l'ADS que estudiï, en properes convocatòries, la revisió de l'any fiscal de referència per a la concessió d'ajuts

			econòmics per a activitats d'estiu, fent prevaldre el més proper al moment de la sol·licitud de l'ajut.
17Q000680	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Desacord amb l'assignació per part del CEB de dues escoles diferents per a les seves filles.	S'estima la queixa perquè, tot i que el CEB va garantir el dret a l'educació de les filles d'aquesta família, no va ser prou atent per donar una solució i només quan va personar-se a les dependències de la Comissió de Garanties d'Admissió es va resoldre immediatament. Es recomana al CEB, que prengui en consideració les reclamacions que rep de famílies a les quals no s'ha concedit un canvi d'escola i, a més, també s'han dirigit a altres instàncies superiors. Es recorda al CEB de l'obligació que té de respondre les peticions que la ciutadania li adreça. Es recorda al Comissionat d'Educació la seva responsabilitat de donar resposta a totes les qüestions en les sol·licituds d'informació que li requereix aquesta Sindicatura. Se suggereix al Comissionat d'Educació que traslladi a qui correspongui que les famílies que no hagin pogut escolaritzar els seus fills en els centres triats en primera opció, en els cursos següents se'ls permeti accedir-hi amb preferència quan hi hagi places vacants.
17Q000728	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Desacord amb la gestió de la llista d'espera per a la matriculació a P5 una escola de l'Eixample.	S'estima la queixa perquè, tot i que el CEB havia garantit el dret a l'educació de la filla d'aquesta família, no va analitzar a fons els arguments que li va presentar i només quan van evidenciar-li proves concloents, van resoldre al seu favor. Es recomana al CEB, que estudiï amb més deteniment les reclamacions que rep de famílies a les quals no s'ha concedit un canvi d'escola i que, a més, també s'han dirigit a altres instàncies superiors. Es recorda al CEB l'obligació que té de respondre les peticions que la ciutadania li adreça. Es recorda al Comissionat d'Educació la seva responsabilitat de donar resposta a totes les qüestions que s'incloguin en les sol·licituds d'informació que li requereix aquesta Sindicatura. Se suggereix al CEU que traslladi a qui correspongui que les famílies que no hagin pogut escolaritzar els seus fills en els centres triats en primera opció, en els

			cursos següents se'ls permeti accedir-hi amb preferència quan hi hagi places vacants.
17Q001039 17Q001064	Dret a l'educació (art.27 CE).	Desacord amb la decisió del CEB de no accepta l'ampliació de ràtio per matricular un fill a l'escola de l'altre.	S'estima la queixa perquè les famílies que havien sol·licitat inscriure als seus fills a l'escola Frederic Mistral-Tècnic Eulàlia i se'ls hi va denegar per part del Consorci d'Educació de Barcelona, finalment el mateix organisme va rectificar i va permetre la seva matriculació uns mesos més tard. S'adverteix al Comissionat d'Educació de l'obligació que té de vehicular les peticions d'informació al Consorci d'Educació i obtenir d'aquest la resposta escrita i fonamentada a les sol·licituds de la Sindicatura de Greuges de Barcelona. Es recomana al Consorci d'Educació de Barcelona que per evitar que es torni a produir un perjudici com el causat, agiliti les confirmacions de matrícula quan només depenguin d'un defecte de forma de l'escola.
17Q000224	Dret a l'ús de la llengua catalana (art.3 CE).	Queixa per la manca d'ús del català en els cursos de formació de Barcelona emprenedors i Barcelona Activa.	S'estima la queixa perquè no es pot constatar que Bcn Activa estigui respectant la legislació aplicable als usos lingüístics en el marc de les accions formatives que ofereix. Es recomana a Bcn Activa que estudiï la possibilitat d'elaborar un protocol dels usos lingüístics aplicats a aquesta formació, que respecti el dret d'opció lingüística de l'usuari. Es recomana a Bcn Activa que assenyali la llengua en la que s'impartirà cada acció formativa, i s'asseguri que sigui la que s'utilitzi de forma majoritària en el desenvolupament de la formació.
17Q000523	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Disconformitat amb la decisió del CEB de deixar d'oferir cursos d'alemany a una EOI.	Es desestima la queixa perquè la decisió del CEB de no oferir estudis superior d'alemany a l'EOI Guinardó respon a un criteri de racionalització de recursos públics però no priva els alumnes actuals de l'idioma de seguir els seus estudis en una altra escola de la mateixa xarxa.
16Q000785 16Q000904	Dret a la protecció del patrimoni	Disconformitat amb l'exhibició al carrer d'una estatua de	Es conclou que no han estat vulnerats intencionadament drets fonamentals ni llibertats públiques.

	cultural (art.46 CE).Dignitat.	Franco	
16Q000911	Dret a la protecció del patrimoni cultural (art.46 CE).	Disconformitat amb la no incorporació per segon any consecutiu al programa de Festes de la Ciutat de la missa de la Mercè.	Es conclou que no ha estat conculcat cap dret fonamental o llibertat pública per l'actuació municipal descrita. Es recomana a l'Institut de Cultura de Barcelona que vetlli perquè el Protocol Festiu de la Ciutat de Barcelona sigui respectat i que les festes incloses en ell siguin celebrades cada any amb la publicitat i participació que mereixen. Es recomana a l'Institut de Cultura de Barcelona que vetlli perquè no es desmereixi ni es perdi el significat de cap activitat inclosa en el Protocol. Es comunica al promotor de la queixa que pot presentar a la Comissió de Seguiment del Protocol Festiu de Barcelona la proposta d'incloure la missa de la diada de la Mercè com una de les activitats que formen la singularitat festiva del Matí de Festa Major.
16Q001179	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Desacord amb el funcionament de les biblioteques municipals.	Es desestima la queixa perquè al reclamant se li va aplicar la sanció del bloqueig del carnet de biblioteques durant 15 dies per haver infringit una de les normes que conté el document que regula l'ús d'aquest servei públic de la ciutat.
17Q000634	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Desacord per acomiadament improcedent al Gran Teatre del Liceu.	Es dona per desistida la queixa per haver decaigut l'interès que la va originar.
17Q000741	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Queixa per no haver-se completat un curs en un Centre Cívic de Sant Martí.	S'estima la queixa perquè no hi ha constància fefaent que els canvis de les dates del curs fossin comunicades al interessat. Es recomana al Districte de Sant Martí que s'informi per escrit als interessats sobre els canvis que es produeixen en els cursos ja iniciats. Es recomana al Districte que estudiï retornar a l'interessat la meitat de l'import del curs.
16Q000360	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE).	Disconformitat amb el mal manteniment de l'aigua	S'estima en part la queixa perquè les actuacions realitzades pel centre esportiu no han estat suficients i la intervenció de l'ASPB no ha estat prou persistent per

		d'una piscina pública a Sant Andreu.	erradicar la contaminació de la piscina. Es recomana a la comissionada de Salut (cS) que l'ASPB estableixi terminis concrets per comprovar que s'han corregit els incompliments detectats en les inspeccions sanitàries. Es recomana a la cS que l'ASPB estableixi un protocol d'actuació temporalitzat per a quan es detectin incompliments reiterats d'aspectes d'insalubritat i/o desinfecció insuficient en les piscines d'ús públic i es determinin sancions per incompliments, malgrat que no perilli la salut de les persones. Es recomana a la cS que l'ASPB accepti qualsevol tipus de comunicació de la ciutadania sobre problemes que afectin a la insalubritat d'espais públics, tant si són per registre oficial com per correu electrònic. Es recorda a la cS la importància de respondre les peticions de la Sindicatura amb els terminis establerts i amb la informació actualitzada.
16Q000761	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE).	Disconformitat amb la gestió d'una instal·lació Esportiva Municipal (IEM) de Sant Andreu. Sig. 3	S'estima la queixa perquè el Districte de Sant Andreu i l'IBE han permès que la gestió i l'explotació de la IEM estigui a precari des de finals de 2013, quan va finalitzar la pròrroga de dos anys de la seva concessió als gestors actuals. Es recomana al Districte de Sant Andreu i a l'IBE que agilitin els tràmits per regular la gestió d'aquesta IEM. Es recomana al Districte de Sant Andreu i a l'IBE que revisin el plec de clàusules tècniques del contracte de gestió pel que fa a la restricció d'ús a altres esports que no siguin el futbol. En el cas que es mantingui la restricció, que s'ofereixi amb caràcter urgent al club de hoquei patins que l'utilitza una pista per entrenar-se. Es recomana al Districte de Sant Andreu i a l'IBE que supervisin el compliment de les condicions de manteniment i serveis que han d'oferir els recursos municipals esportius, sobretot els que utilitzen els infants i joves de la ciutat. Es recomana a l'Àrea de Treball, Economia i Planificació Estratègica que vetlli per la ponderació dels preus d'ús de les instal·lacions esportives i que estudiï la possibilitat d'establir una classificació d'aquests recursos en funció dels serveis que presten i que les tarifes siguin coherents amb aquest paràmetre per a tota

			la ciutat.
16Q000852	Dret a la protecció de la família (art.41 CE).	Disconformitat amb el sistema de quotes dels centres esportius municipals (CEM).	S'estima en part la queixa perquè l'IBE, com a ens responsable de la regulació dels preus dels centres esportius municipals, no té en compte tots els tipus d'unitats familiars al establir les quotes familiars beneficiàries de descomptes. Es recomana a l'IBE que estudiï la unificació del criteri de quota familiar perquè tots els centres esportius municipals de la ciutat de Barcelona ofereixin la mateixa bonificació, independentment de la seva ubicació o els serveis que ofereixi. Es recomana a l'IBE que es replantegi formalment el concepte de família susceptible d'acollir-se a la quota familiar per a no discriminar altres models de família que actualment formen la nostra societat.
16Q001292	Dret a l'honor. (art.18 CE)	Desacord amb l'expulsió com a soci d'un CEM de Sarrià-Sant Gervasi.	S'estima la queixa perquè la direcció del CEM va expulsar al promotor de la queixa de forma improcedent. Es recomana a l'IBE que revisi el plec de condicions que regula el contracte amb l'empresa gestora, per si estan considerades com a incompliments les irregularitats comeses per la gerència. Es recomana a l'IBE que intervingui per solventar definitivament la situació del soci del CEM denunciat i que recordi a la direcció i/o gerència que són una empresa que administra un recurs municipal i han de seguir les directrius que els hi marquen des de l'IBE. S'adverteix a la gerència del CEM que té l'obligació de complir la normativa que regeix el centre que gestiona, donant exemple d'escrupolositat i equanimitat a les persones abonades.
17Q000054	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Queixa en relació amb un problema d'insubritat provocat per estris diversos en un espai municipal destinat a un grup de	S'estima en part la queixa perquè, malgrat que el Districte de Sarrià - Sant Gervasi ha atès el grup de ciutadans en la recerca d'una solució al seu problema, ha cedit l'ús d'un espai públic sense comptar amb les condicions necessàries per fer-ho. Es recomana al Districte de Sarrià-Sant Gervasi que vetlli per regularitzar la cessió de l'espai en un termini breu i que en l'acord de cessió es considerin aspectes relatius al

		petanca.	manteniment d'aquest.
17Q000096	Eficàcia de l'Administració pública (art.103 CE)	Disconformitat amb la deixadesa municipal d'un CEM de Nou Barris.	S'estima en part la queixa perquè que si bé l'IBE ha realitzat inversions pel manteniment del CEM malgrat no correspondre-li per contracte, com a responsable del control i seguiment de la seva gestió, no ha estat prou atent per vetllar pel dret de les persones abonades a gaudir d'un centre esportiu en condicions. Es recomana a l'IBE que estudiï l'assumció directa de la gestió d'alguns CEM que per la seva ubicació i les característiques econòmiques de la població potencialment abonada no generaran beneficis. Es recomana al Districte de Nou Barris que impliqui a la plataforma veïnal promotora de la queixa en la definició dels equipaments esportius del barri i al Pla de Barris. Se sol·licita al Districte de Nou Barris que informi a aquesta Sindicatura del moment en què es troba aquest projecte, quantitat i tipologia d'equipaments pensats i la previsió d'inici i finalització de la seva construcció.
17Q000315	Dret a la no discriminació (art.14 CE).	Queixa per la manca de d'accessibilitat d'alguns centre esportius municipals i la poca disponibilitat d'ús d'una piscina adaptada d'un CEM de Ciutat Vella.	S'estima en part la queixa perquè el CEM podria destinar les hores en què no s'utilitza la piscina esmentada i així evitaria un greuge a les persones amb discapacitat a les quals l'accés queda molt restringit entre setmana. Es recomana a l'IBE que insti el CEM a oferir les hores lliures de la piscina al públic en general, i així es podrien incrementar més d'un 100 % les hores intersetmanals. Es recomana a l'IBE que elabori un pla d'intervenció en els 24 CEM que no siguin totalment accessibles perquè en un termini acotat, s'hi realitzin les millores necessàries per complir amb la legislació que regula l'accés als espais d'ús públic. Es recomana a l'IBE i a l'IMPD que finalitzin l'estudi per facilitar la decisió d'establir un preu específic d'accés a les instal·lacions esportives municipals per a les persones que pateixen discapacitat.
17Q000376	Eficàcia de l'Administració	Queixa en relació al mal	S'estima en part la queixa perquè malgrat que la IEM presenta deficiències en el seu

	ció pública (art.103 CE).	estat d'una IEM de Sant-Montjuic.	manteniment, el Districte de Sants-Montjuïc ja ha previst executar les millors necessàries durant el període 2017-2018. Se sol·licita al Districte que informi a aquesta Sindicatura de l'evolució de les obres previstes. Es recomana a la Gerència del Districte que revisi, juntament amb l'entitat que gestiona la IEM, els protocols de manteniment de la gespa artificial, tant les tasques preventives com les correctives.
17Q000427	Dret a l'honor (art.18 CE).	Desacord amb l'expulsió com a soci d'un CEM de Ciutat Vella.	S'estima la queixa perquè la direcció del CEM va expulsar al promotor de la queixa de forma improcedent. Es recomana a l'IBE que declari nul de ple dret el procediment, sens perjudici de reiniciar-lo però amb la restitució prèvia de la condició de soci. Es recomana a l'IBE que s'asseguri que els professionals que participen en les comissions tècniques de gestió dels CEM fan complir la normativa. Es recomana a l'IBE que elabori un protocol aplicable a tots els equipaments per a la tramitació d'expedients per incompliments de normativa dels usuaris dels centres esportius, el qual s'haurà d'ajustar a les previsions del dret administratiu, especialment al sancionador, i haurà de ser coherent amb la normativa de funcionament de cada CEM. Es recomana a l'IBE que elabori un model unificat de document de comunicació en el que consti l'Ajuntament de Barcelona, el nom del CEM, el de l'empresa gestora i el nom de la persona que signa el document. S'adverteix a la gerència del CEM que té l'obligació de complir la normativa que regeix el centre que gestiona, donant exemple d'escrupolositat i equanimitat a les persones abonades.
Altres			
17Q000611	Protecció família, infants (art. 39 CE)	Queixa en relació amb presumptes irregularitats en el Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida de	S'estima la queixa perquè, tot i que s'ha endegat de forma urgent un procediment informatiu i s'han realitzat les mesures correctores oportunes, no s'ha estat prou proactiu per tal de realitzar un control preventiu previ prou eficaç. Es recomana a la Tinència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència que vetlli per tal

		víctimes de violència masclista (SARA).	que els mecanismes de control ordinaris previstos garanteixin un funcionament pertinent. Es recomana a la Tinència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència que exerceixi un control exhaustiu i directe per la implementació total de les 46 mesures de millora, que impliquin inspeccions i altres mecanismes que consideri oportuns. Es recomana a la Tinència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència que vetlli perquè l'acompanyament a les dones i els seus fills i filles es pugui realitzar des de l'especificitat requerida a cada situació, garantint el tracte apropiat a situacions particulars.
17Q000623	Dret a la no discriminació (art.14 CE).	Queixa per la denegació de l'ajut del Programa d'Atenció Social a Persones amb Discapacitat de l'any 2015.	Es procedeix a l'arxiu de l'expedient per ser una queixa la matèria de la qual no afecta el funcionament d'un servei de l'Administració municipal de Barcelona. Prèviament es deriva al Síndic de Greuges de Catalunya.

ACTUACIONS D'OFICI

HABITAT URBÀ			
Urbanisme i ciutat			
EXPEDIENT	DRET VULNERAT	DESCRIPCIÓ	DECISIÓ
14O000025	Dret a la protecció del patrimoni cultural (art.46 CE).	Conservació, informació i posada en valor d'elements històric-artístics del Pla de Palau	D'acord amb les dades, la valoració i les conclusions d'aquest informe, en relació al Pla de Palau, la síndica recomana: "Millorar, a curt termini, el manteniment de l'espai i de les zones enjardinades. Seguir avançant en la implementació de les accions de millora previstes. Impulsar un pla integral que reordeni, dignifiqui i posi en valor l'espai, amb visió de conjunt."Posar a l'abast de la ciutadania i dels seus visitants, informació sobre els elements que configuren el Pla de Palau i la seva història, de forma plenament accessible.
17OF000005	Medi ambient (Art. 45 CE)	Estat actual de conservació i neteja de l'edifici conegut com Galeries Wagner .	S'estima que l'actuació del Districte de Sarrià - Sant Gervasi ha estat correcta. Es recomana al Districte que continuï amb l'execució de les resolucions adoptades per al manteniment adequat de la finca coneguda com Galeries Wagner del barri de Sant Gervasi - Galvany.
15OF000011	Dret a la protecció del patrimoni cultural (art.46 CE).	Conèixer la problemàtica existent en la posada en marxa del Museu historico-social de la Maquinista Terrestre i Marítima de Sant Andreu.	Que el Districte de Sant Andreu intensifiqui les accions que permetin garantir la inauguració del Museu Historicosocial de la Maquinista al més aviat possible.

CARRER I CONVIVÈNCIA			
Transport públic, circulació i vialitat			
16OF00001 8	Llibertat sindical, vaga (Art. 28 CE).	Vaga TMB	Es declara que l'Ajuntament ha de promoure polítiques de transport públic amb les altres administracions concurrents i gestionar i ordenar interessos en l'àmbit de la mobilitat. Es considera cabdal que la resolució dels conflictes laborals, com aquest amb més de 70 reunions, que afectin béns i serveis públics comptin amb la màxima implicació del Govern municipal i la col·laboració de representants de la ciutadania i i més quan finalitza acceptant propostes sobre l'increment de plantilla que reverteixen en la millora de les prestacions i que hauria de ser interès de l'operadora del servei i de l'Administració. Que el govern municipal insti al govern de la Generalitat que promogui l'elaboració de la llei orgànica reguladora de la vaga d'acord amb la constitució.
16OF00000 2	Eficàcia de l'Administració Pública (Art. 103 CE).	Sistema d'utilització de les zones de càrrega i descàrrega DUM	S'estimar la queixa perquè, la decisió de la Regidoria de Mobilitat de restringir l'ús de les zones de càrrega i descàrrega només a aquells que disposen de telèfon mòbil, vulnera el principi d'igualtat al qual ha d'ajustar-se l'Administració pública en la utilització de les tecnologies de la informació. S'adverteix a la Regidoria de Mobilitat que ha de garantir l'accés a l'Àrea DUM a totes aquelles persones que necessiten utilitzar-la independentment que disposin o no de dispositiu de telefonia mòbil i del sistema operatiu que utilitzin. Es recomana a la Regidoria de Mobilitat que faci conviure l'antic disc amb l'aplicació telemàtica creada per a aquest efecte fins que la llei i les ordenances corresponents permetin la restricció que s'ha implantat ara. Es recomana a la Regidoria de Mobilitat i l'Institut Municipal d'Hisenda la revisió de la legalitat de les sancions imposades fins ara atenent les al·legacions dels interessats.
16OF00000 4	Falta o infracció administratiu	Mobilitat i Circulació. Retirada de	Atès que la retirada de vehicles de la via pública en situacions d'infracció a les normes de disciplina viària és una capacitat municipal

	va (Art. 25 CE)	vehicles per la grua municipal.	potestativa, es recomana l'adopció de criteris d'oportunitat, proporcionalitat i equitat que ajudin a prendre, sempre que sigui possible, la decisió més adequada per a l'interès general i, al mateix temps, la menys onerosa per al responsable del vehicle, sense que la decisió que finalment s'adopti signifiqui impunitat de la conducta infractora. Es recomana la incorporació en la carta de serveis de B:SM d'un desenvolupament més complet que faci conèixer a la ciutadania a què està obligada i què pot demanar al servei de la grua municipal quan aquest actua prestant un servei no sol·licitat. Es recomana la necessitat de promoure la modificació de l'Ordenança de vianants i vehicles en el cas que es consideri acceptable entregar els vehicles dipositats a les persones que acreditin ser-ne el seu conductor habitual malgrat que no en siguin titulars. Es recomana que, si no es fa ja, s'informi els obligats al pagament de la taxa d'arrossegament de la possibilitat de demanar el pagament fraccionat d'aquesta i, si és procedent, de les taxes meritades per dipòsit del vehicle. Es recomana que, si no es fa ja, es realitzi un control de qualitat del servei i un coneixement segregat dels motius de no autorització de retirada del vehicle. Es recomana que per part dels serveis municipals concernits es difongui a la ciutadania el sentit i els objectius del servei de grua municipal, les dades fonamentals de les diferents tipologies d'intervenció i els costos del servei que fonamenten el càlcul de les taxes que finalment s'apliquen.
Ús i manteniment de l'espai públic			
15OF00003 1	Eficàcia de l'Administració Pública (Art. 103 CE).	Conèixer la idoneïtat de la regulació del transport a domicili de mobiliari i estris a introduir en els habitatges o oficines de plantes altes mitjançant	Es constata que des de l'anterior informe efectuat en aquesta matèria es manté la percepció d'inseguretat dels viannats que transiten prop dels llocs on fan tasquest els aparells elevadors atès que no hi ha suficients elements de seguretat ni un marge establert al voltant suficient i que les plataformes sovint no disposen de baranes. Tampoc hi ha informació prou específica de les obligacions a complir ni un control sistemàtic de les activitats autoritzades. Es reitera la recomanació ja efectuada a la Guàrdia

		elevadors de plataformes ubicats sobre la vorera	Urbana per relació a la millora de les mesures exigibles vers la seguretat dels vianants i fins hi tot la seva restició de pas. Es recomana la revisió de les cobertures de l'assegurança que s'exigeix i que s'inclogui una declaració de responsabilitat dels qui realitzen les tasques.
17OF00000 1	Medi ambient (Art. 45 CE)	Visita barri TRES TORRES A peu pels barris de Barcelona	La síndica de greuges recomana a l'Ajuntament que mantingui un contacte i una atenció més eficaç amb els representants veïnals per prendre en consideració les seves propostes i el treball que realitzen, i que ofereixi respostes fonamentades i raonades a les propostes que puguin plantejar. La síndica de greuges recorda a l'Ajuntament la importància de valorar i considerar els treballs fets pels representants veïnals en moments anteriors a l'arribada del nou equip municipal i de respectar els acords i compromisos presos. La síndica de greuges recomana estudiar propostes de millora concretes de l'espai urbà, especialment en allò que fa referència al manteniment, el disseny i la reforma de carrers i voreres, i la supressió o l'ordenació d'elements de serveis instal·lats a la via pública. Es recomana estudiar l'impuls o la modernització de zones o espais comercials que aglutinin la vida veïnal i que apropin la satisfacció dels serveis bàsics als veïns.
17OF00000 3	Medi ambient (Art. 45 CE)	Visita barri Sant Gervasi-Galvany A per pels barris de Barcelona.	La síndica de greuges considera que l'Ajuntament hauria de mantenir un contacte i una atenció més eficaç amb els representants veïnals per prendre en consideració les seves propostes i el treball que realitzen, i oferir respostes fonamentades i raonades a les propostes que puguin plantejar. Es recomana estudiar propostes de millora concretes de l'espai urbà, especialment a la reforma i el manteniment del Turó Park. Es recomana que es valori la possibilitat d'implantació del bus de barri.
17OF00000 9	Actuació dels poders públics (Art. 53 CE)	Visita barri: Sant Gervasi Sud	La síndica de greuges considera que l'Ajuntament, amb relació a les molèsties que provoquen els clients dels locals de pública concurrència ha d'actuar de la mateixa manera en què ho fa a la resta de la ciutat,

			regulant els usos, dissuadint i sancionant els incompliments dels comportaments incívics i de manca de col·laboració dels titulars dels locals. La síndica de greuges dona ple suport a la petició veïnal de recuperar per a l'ús públic el passeig central de la Via Augusta en el tram comprès entre la Travessera de Gràcia i el carrer de Sèneca i recomana a l'Ajuntament l'inici d'actuacions per tal que així sigui en l'espai de temps més curt possible.
17OF000015	Medi ambient (Art. 45 CE)	Visita al barri del Guinardó, amb l'AV Guinardó	Un cop feta la visita, tenint en compte els aspectes observats i els comentaris realitzats per l'Associació de Veïns i Veïnes Joan Maragall del Guinardó, la síndica destaca, com a aspectes a millorar per part del Districte d'Horta-Guinardó, els següents: El seguiment de la situació del Mas Guinardó i la seva ordenació, si correspon, de forma participada i transparent. La normalització de l'ús dels terrenys ubicats a la ronda Guinardó. Prosseguir amb la tasca d'ordenació, a diferents aspectes, en relació amb la Modificació del Pla General Metropolità en l'àmbit dels Tres Turons. La tasca d'informació i devolució pel que fa als processos de participació ciutadana que es puguin dur a terme al barri del Guinardó.

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

Procediments administratius

17OF000011	Eficàcia de l'Administració pública (art. 103 CE)	Ensorrament bloc de 144 nínxols al Cementiri de Montjuïc	S'estima que s'han ocasionat danys i perjudicis a les persones titulars de drets funeraris afectades pel col·lapse d'un bloc de nínxols al Cementiri de Montjuïc. Recomana a Cementiris de Barcelona, SA, que s'acompleixi amb rigor i transparència el dret d'informació que assisteix les persones titulars dels drets funeraris afectats. Es recomana a Cementiris de Barcelona, SA, que s'aboquin tots els recursos necessaris per identificar les restes fins allà on la pràctica científica ho permeti. Es recomana a Cementiris de Barcelona, SA, que en la mesura en què es vagi verificant la identitat de les restes, se'n doni compte a les famílies per si consideren adient presenciar l'acte de nova sepultura. Es recomana a Cementiris de Barcelona, SA, que al més aviat possible es dugui a terme una revisió rigorosa
------------	--	--	--

			de totes aquelles edificacions construïdes amb idèntiques tècniques i circumstàncies, i que es prioritzi el manteniment predictiu per tal d'evitar que el succés es reproduïxi en altres indrets del Cementiri. Es recomana a Cementiris de Barcelona, SA, que s'elabori un rigorós estudi econòmic que determini si la taxa de conservació del Cementiri de Montjuïc, aplicada en la seva totalitat, és suficient per donar compliment a l'obligació de conservació del recinte, o bé caldria ajustar el preu de la taxa. Així mateix, que s'informi aquesta Sindicatura del resultat de l'informe. S'adverteix a Cementiris de Barcelona, SA, sobre la seva responsabilitat, com a gestors del Cementiri de Montjuïc, de mantenir el recinte en un correcte estat de conservació i manteniment. Es demana a Cementiris de Barcelona, SA, que informi aquesta Sindicatura del resultat de la revisió del Pla Director 2007. Demana a Cementiris de Barcelona, SA, que mantingui informada aquesta Sindicatura del resultat de les actuacions administratives i/o judicials que concloguin les causes del sinistre; de les responsabilitats que se'n deriven de l'esfondrament, i de l'evolució de les tasques
--	--	--	--

PERSONES I SOCIETAT

Serveis Socials

13O000008	Prestacions socials (art. 41 CE)	Determinar l'eficiència del canvi organitzatiu del banc d'aliments qüestionat per entitats del Districte.	Es dona per finalitzada l'actuació, per les modificacions en la situació d'inici.
-----------	----------------------------------	---	---

Salut

16OF000001	Dret a la salut (art.43 CE).	Conèixer la intervenció de l'Ajuntament en la planificació, l'avaluació i la	A la comissionada de salut que promogui una coordinació intensiva del Consorci Sanitari de Barcelona amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat als efectes de garantir i facilitar la diagnosi de l'accessibilitat als centres de salut de la ciutat. A la comissionada de salut que vetlli per tal
------------	------------------------------	--	--

		gestió dels serveis i establiments de la xarxa de salut pública a la ciutat, pel que fa a l'accessibilitat de les persones amb discapacitat.	que en tots els equipaments de la xarxa de salut pública de la ciutat de Barcelona, es treballi per poder disposar del preceptiu Pla d'Accessibilitat previst a la Llei 13/2014.
Educació, cultura i esport			
17OF000004	Consumidors i usuaris (art. 51 CE)	Incompliment de l'acord de l'ús de la piscina del DIR "Piscines i Esports" per col·lectius especials	S'estima la queixa perquè no s'està complint la totalitat dels acords signats amb la fundació privada DIR, SA, l'any 2006, ja que ha deixat durant aquests anys la gent gran del Districte sense gaudir de les instal·lacions en els termes establerts i perquè encara es troben cartells al parc que generen dubtes sobre si compleixen la normativa vigent. Es recomana al Districte de Sarrià Sant-Gervasi que revisi el contingut dels acords referits i insti a la/al responsable de la Direcció de Serveis a les Persones i el Territori que juntament amb qui coordina i realitza activitats per a la gent gran iniciïn contactes amb entitats del barri dedicades a aquest col·lectiu per superar el greuge produït. Es recomana al Districte de Sarrià Sant-Gervasi que revisi el contingut de la cessió del parc per determinar la naturalesa de la gestió i així saber si la cartelleria col·locada dins del parc públic i a l'accés del carrer Ganduxer s'adiuen al seu contingut. Així mateix caldrà també revisar si compleixen la normativa vigent pel que fa a retolació d'espais públics. Suggestir als veïns i veïnes que van manifestar aquest problema a la Sindicatura que contactin amb la Direcció de Serveis a les Persones i el Territori del Districte de Sarrià - Sant Gervasi per debatre sobre l'acord vinculat a la gent gran del barri i l'ús de les instal·lacions del DIR.

