



NOTA DE PREMSA

La Síndica de Greuges de Barcelona presenta l'informe del 2009

27 de gener de 2010

Síndica de Greuges de Barcelona

Aquest matí, la Síndica de Greuges de Barcelona, Pilar Malla, ha presentat en una roda de premsa l'informe anual corresponent al 2009. L'informe recull el contingut i el balanç de les queixes rebudes durant l'any passat i les recomanacions que formula a l'Ajuntament.

Recomanacions

Un dels apartats de l'informe dels quals la Síndica de Greuges ha destacat diverses recomanacions és el de les queixes referides a *habitatge i urbanisme*. S'insisteix especialment en la **rehabilitació i conservació dels habitatges** i en el control de la disciplina urbanística. L'informe recomana una acció més eficaç i intensiva en el control del seguiment de les obligacions de conservació dels propietaris de finques en males condicions i que s'asseguri que els districtes tenen els mitjans necessaris per realitzar les accions preventives o subsidiàries que evitin la degradació del parc d'habitatges. En el seguiment d'algunes queixes rebudes aquest any, i anys anteriors, es constata que hi ha casos en què l'acció de l'Administració és poc efectiva per garantir el manteniment dels habitatges.

En l'àmbit de l'habitatge de promoció pública, un any més s'insisteix en la necessitat d'incrementar el nombre d'**habitatges públics adreçats a persones amb vulnerabilitat econòmica i social**. Tot i les previsions del Pla d'habitatge, que augmenta considerablement aquesta oferta, les queixes rebudes mostren que la disponibilitat actual és insuficient i que hi ha persones en situacions extremes que no poden accedir a aquest tipus d'habitatge. La limitació de l'oferta provoca que els criteris d'admissió hagin de ser molt rígids. Per això, també es recomana que es revisin els requisits d'accés als habitatges d'emergència social per tal de poder examinar les situacions que queden excloses tot i constituir autèntiques emergències socials.

En aquest àmbit, també s'han continuat rebent queixes sobre els problemes de convivència que comporten els **apartaments turístics** ubicats en escales de veïns. Per això, l'informe recomana que els habitatges d'ús turístic només es puguin ubicar en finques dedicades exclusivament a aquesta activitat, i que s'estudiïn les condicions o els terminis que s'haurien d'establir per als que estan funcionant amb llicència. En aquesta mateixa direcció, es recomana que



se sotmeti l'activitat dels apartaments turístics al mateix règim de control que les activitats d'equipaments turístics, hotels o pensions.

En l'apartat de *medi ambient* es constaten alguns àmbits on es percep una millora en el control del **soroll** o un major seguiment d'aquest, com és el cas de les obres al carrer, dels locals d'oci i de les celebracions al carrer. En aquest apartat, una de les recomanacions que ha destacat la Síndica de Greuges prové del soroll i les molèsties que generen les activitats de càrrega i descàrrega que es realitzen fora de les ubicacions o dels horaris establerts. Per això, es demana que es prioritzin les intervencions tècniques, administratives i de la Guàrdia Urbana en aquells casos en què els sorolls denunciats afecten directament les persones en el seu habitatge, durant la nit o durant períodes de temps prolongats.

Sobre les queixes referents a les molèsties que provoquen els **aparells d'aire condicionat**, l'informe demana que es formulin i es posin en pràctica uns criteris d'aplicació coherent i sistemàtica de l'Ordenança municipal d'usos del paisatge urbà de Barcelona pel que fa a la instal·lació d'aparells d'aire condicionat a les finestres. Actualment es tracta amb la mateixa contundència tant les denúncies que exposen molèsties reals com les que responen a problemes de veïnatge aliens a molèsties imputables a la ubicació d'aquests aparells.

En l'àmbit de la **neteja**, en el seguiment de les queixes rebudes es percep una activitat notable de l'Administració. Per això, l'informe incideix també en la responsabilitat dels ciutadans en el manteniment i la neteja de l'espai públic. En aquest sentit, per motivar la col·laboració dels ciutadans, es recomana a l'Ajuntament que insisteixi a través dels diversos mitjans de difusió municipal i les campanyes específiques en la comunicació sobre els costos detallats que té la neteja de l'espai públic. També es demana que es realitzi un seguiment més directe i intensiu dels punts on es detectin infraccions reiterades.

En l'apartat de *circulació i transports* es recullen, entre altres, les queixes que fan referència a la convivència entre **vianants i ciclistes**. Les recomanacions de l'informe insisteixen que cal fomentar la disciplina viària dels ciclistes per garantir la seguretat dels vianants i que s'ha d'exercir un control més rigorós del compliment de la normativa. També es proposa que es millori la informació als usuaris de les bicicletes sobre la normativa que regula la circulació d'aquests vehicles per evitar conflictes sobre la preferència de pas entre ciclistes i vianants.

A causa de la implantació de l'**àrea verda** en noves zones de la ciutat, durant el 2009 s'han tornat a rebre queixes sobre aquest tema. En les recomanacions de l'informe es proposen algunes millores al sistema, com la d'establir un telèfon gratuït per atendre les incidències i reclamacions dels usuaris, i l'establiment del pagament mensual per als residents.



Sobre les multes per infraccions contra la **disciplina viària**, en les queixes del 2009 es constata la insuficiència de l'actual procediment de notificació de les sancions. La majoria de queixes rebudes tenen una resposta adequada de l'Institut Municipal d'Hisenda i en la majoria dels casos no tenen a veure amb el motiu de la sanció sinó amb el procediment per notificar-la, que no sempre és efectiu. Per això, una de les recomanacions proposa que es complementi l'actual procediment –quan ha fallat la primera notificació– mitjançant l'enviament per correu ordinari d'una carta al ciutadà al mateix temps que es fa la publicació de la notificació d'una sanció en el *Butlletí Oficial de la Província*.

En l'àmbit de l'ús de l'*espai públic*, la Síndica de Greuges ha destacat la necessitat de tenir criteris més homogenis en la concessió de **llicències de les fires al carrer**. El seguiment d'algunes queixes ha permès constatar que no se segueix un criteri homogeni en tots els districtes, ni en totes les ubicacions, i que en alguns casos no hi ha una garantia suficient de l'exercici del principi de concurrència en la seva concessió.

Pel que fa referència als *serveis a les persones*, una de les recomanacions de l'informe demana que es reglamentin les **prestacions socials** de caràcter econòmic i assistencial. En algunes prestacions no hi ha una reglamentació única i pública, fet que provoca que aquestes puguin variar entre districtes i que els ciutadans no puguin conèixer exactament quins barems regeixen l'accés a aquestes prestacions.

En l'àmbit dels serveis socials, l'informe de la Síndica de Greuges constata l'**augment de recursos** municipals dedicats als serveis socials, però també les dificultats per atendre l'augment de la demanda que ha comportat la crisi econòmica. En les recomanacions es fa referència especialment a la qualitat en l'atenció dels **centres de serveis socials**. L'informe demana una millora de la primera atenció que rep el ciutadà en el centre d'atenció primària, sigui telefònica o presencial, i que es vetlli principalment per la idoneïtat i la formació dels professionals que presten aquest servei. En aquest sentit, també s'insisteix en la necessitat que els usuaris dels serveis socials puguin disposar d'un professional de referència que faci un seguiment integral de cada cas.

Una altra recomanació destacada és el seguiment i l'avaluació de les **empreses contractades** per prestar serveis. Tal com es recull en el Plec de condicions, l'avaluació del servei ofert és necessària per tal de poder valorar el compliment de les empreses seleccionades i garantir la qualitat del servei.

Ahora, es demana que s'incrementi la disponibilitat del **servei d'ajuda a domicili (SAD) socioeducatiu**, dirigit a la prevenció de situacions de risc en les famílies amb menors. L'informe també recull queixes d'altres àmbits d'atenció social, com les que fan referència a l'aplicació de la Llei de la dependència, al nou model de funcionament dels equips d'atenció a la infància i



l'adolescència (EAIA) o al circuit establert pel Pla d'absentisme. En aquests temes, s'insisteix en la necessària coordinació entre les diverses administracions que tenen competències en aquests serveis, especialment per la importància de la funció preventiva que poden realitzar.

Les queixes rebudes

En l'informe del 2009 es presenta també el recull estadístic de les queixes rebudes. En total durant l'any 2009 s'han presentat **1.836 queixes** a l'oficina de la Síndica de Greuges de Barcelona, la meitat de les quals són assessoraments. Aquestes queixes han estat signades per un total de 3.305 persones.

Els àmbits motiu de queixa ofereixen unes dades similars a les dels altres anys. Els tres temes que acumulen més queixes són els de circulació i transports (190), medi ambient (110) i serveis socials (108).

Podeu adreçar-vos a l'oficina de la Síndica de Greuges de Barcelona per a més informació o aclariments. Tel 93 413 29 00