

## **DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA EN MATÈRIA D'EDUCACIÓ**

### **TRAMITACIÓ**

- El 6 d'octubre de 2017 va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava el seu malestar pel tracte rebut per part de dos empleats d'una escola municipal de música.
- El 9 d'octubre de 2017 la síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessora corresponent perquè instruís l'expedient.
- La comprovació del fet presumptament greujós ha comportat, en síntesi, l'estudi de les circumstàncies concurrents, l'anàlisi de la normativa aplicable i l'observació de si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Amb aquesta finalitat, aquesta Sindicatura ha dut a terme les accions següents:
  - El 16 d'octubre de 2017 l'assessora va iniciar l'anàlisi de la documentació oficial presentada per la persona interessada.
  - El 27 d'octubre de 2017 va comunicar els fets a l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona per tal que donessin les explicacions pertinents a la persona afectada i posteriorment n'informés a aquesta Sindicatura.
  - El 12 de desembre de 2017 es va rebre l'informe de l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona en què s'informava del contingut de la carta al ciutadà.
- L'1 de març de 2018 l'assessora, a partir de la informació facilitada per la persona interessada, la documentació oficial aportada per l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposta amb les consideracions següents.

### **CONSIDERACIONS**

#### **Descripció de la queixa**

El promotor de la queixa explicava que a la tarda de dia 6 d'octubre de 2017 estava amb el seu fill de dos anys al parc. Va entrar a una escola municipal de música per demanar que deixessin anar el seu fill al lavabo però es va trobar amb una actitud totalment intransigent per part de la persona que el va atendre, que va negar l'accés al lavabo al nen. Tampoc no li va permetre presentar una queixa a la Direcció del centre i la situació es va tornar tan tensa que van acabant trucant a la Guàrdia Urbana. Explicava que, en un moment de la discussió, va presentar-se un altre treballador de l'escola, que se li va encarar, amb símptomes d'haver consumit alcohol en horari laboral.

#### **Posició municipal**

Després de rebre la còpia de queixa que es va enviar des d'aquesta Sindicatura, el comissionat d'Educació i Universitats explica que l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona va aconseguir informació tant de la Direcció de l'Escola de Música com dels treballadors implicats i també va sol·licitar l'atestat de l'actuació de la patrulla de la Guàrdia Urbana.

Amb totes les dades obtingudes van adreçar una carta al ciutadà en què li demanaven disculpes en nom de la Direcció de l'escola de música municipal, i en què afirmaven

que, si el dia dels fets hi hagués hagut algun membre de l'equip directiu, segurament, sota la seva autoritat i responsabilitat, hauria pres la decisió més escaient i s'hauria evitat la situació tan desagradable que es va produir. També li van fer saber que els centres educatius no permeten l'ús de les seves instal·lacions per a persones alienes als centres. Lamentaven que no es disposi d'espais públics oberts i habilitats per resoldre aquestes necessitats bàsiques dels ciutadans, serveis que en cap cas poden substituir els centres educatius, restringits als alumnes matriculats.

### **Normativa aplicable**

L'article 42 de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona diu que és prohibit fer necessitats fisiològiques, com ara defecar, orinar, escopir, en qualsevol dels espais públics de la ciutat com a àmbit d'aplicació objectiva, llevat de les instal·lacions o elements que estiguin destinats especialment a la realització d'aquelles necessitats.

L'article 129 de la Carta Municipal de Barcelona estableix que l'Ajuntament de Barcelona regula, mitjançant ordenança municipal, les conductes constitutives d'infracció administrativa greu, entre d'altres, tenir comportaments incívics.

L'article 12 de la Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona diu que totes les persones tenen el dret i el deure de mantenir una convivència pacífica i de respectar els drets i les llibertats dels altres.

L'article 14 de la Carta de Ciutadania. Carta de Drets i Deures de Barcelona assenyala que l'Ajuntament ha de promoure la preservació, la restauració i la millora del medi ambient urbà, així com la protecció de la salubritat pública i la qualitat de l'espai urbà.

### **Valoració i conclusions**

El ciutadà es queixa que una escola municipal de música no va deixar fer servir el lavabo de les seves instal·lacions al seu fill de 2 anys d'edat. Al seu torn, l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona, responsable de la xarxa d'escoles de música de la ciutat, explica que els serveis sanitaris dels centres educatius són d'ús exclusiu per al seu personal i els alumnes matriculats.

La manca de serveis públics d'accés gratuït a la ciutadania i visitants és un debat que fa molts anys que està present a la ciutat de Barcelona. Quan es va aprovar l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic l'any 2005, es va qüestionar molt la seva aplicació perquè suposava sancionar actuacions que es consideraven que feien perillar la convivència a la ciutat. Moltes d'aquestes conductes sovint eren realitzades per persones que fan un ús intensiu del carrer, contravenint moltes de les actuacions sancionables per l'Ordenança. La necessitat d'haver d'anar al lavabo en un moment donat del dia és quelcom universal, afecta qualsevol persona de qualsevol edat, sexe i nacionalitat. No disposar ni conèixer on es pot trobar un recurs d'aquestes característiques fa que sovint s'acabin utilitzant els d'establiments comercials o de restauració si es disposa de diners per fer-hi despesa o, en cas contrari, de forma furtiva. L'alternativa incívica o obligada és fer-ho al mateix carrer.

Revisant les diferents solucions que han cercat els diferents equips de Govern de l'Ajuntament de Barcelona per erradicar aquest problema d'ençà de l'aprovació de l'Ordenança, es pot recordar la polèmica generada el mes d'octubre de 2010, quan

l'equip de Govern municipal d'aquella legislatura va anunciar la reforma de l'Ordenança de vetlladors de bars i terrasses i la introducció d'una proposta que finalment va no va reeixir: tots els establiments amb terrassa havien d'obrir els seus serveis al públic en general, independentment que fossin o no clients.

L'any 2012, amb l'augment significatiu de sancions per orinar al carrer, novament el consistori es planteja estudiar alternatives per lluitar contra aquesta mostra d'incivisme. En aquesta ocasió, la via seria tornar a instal·lar urinaris públics als carrers, actuació que des d'aleshores només succeeix quan se celebren revetlles, festes majors o activitats a les quals es preveu una gran afluència de públic. L'excepció es dona al districte de Ciutat Vella, que més endavant es concreta.

A principis de l'any 2014, la Comissió d'Habitat Urbà i Medi Ambient debat la qüestió i es proposa que el Govern municipal garanteixi l'accés i la senyalització a la via pública de tots els lavabos públics de la ciutat, tant dels que es troben a l'interior d'equipaments públics com dels que es troben en parcs i jardins. En aquella comissió s'informa que l'oferta de serveis públics a la ciutat és aproximadament de 104 en parcs i jardins, 117 a les platges (temporals) i 1.000 repartits en equipaments. La denúncia que es plantejava era que la major part de la ciutadania i els visitants desconeixen la seva ubicació perquè no estaven degudament indicats. La Comissió va concloure la necessitat urgent d'implantar un sistema de senyalització que permetés conèixer en un radi proper la disponibilitat de serveis públics. Aquesta proposta garantia l'accés als lavabos les hores d'obertura d'atenció al públic dels equipaments municipals però continuava deixant al descobert el problema encara més greu de l'horari nocturn. Amb tot, no va arribar a aplicar-se. Tampoc no va prosperar la proposta que l'ús dels serveis de l'estació de Sants tornessin a ser gratuïts i que se n'obrissin a l'estació de la Plaça Catalunya.

Així mateix, la síndica ha proposat en més d'una ocasió la instal·lació de lavabos públics a les estacions de metro.

A finals de l'any 2015, el nou consistori que governa la ciutat fa una valoració positiva de la prova pilot iniciada durant els mesos d'estiu al Districte de Ciutat Vella amb la instal·lació de sis urinaris públics, malgrat les crítiques rebudes per la ubicació d'algun dels serveis. La reducció de sancions imposades fa bona la proposta d'augmentar-ne el nombre. Aquests urinaris s'han mantingut fixos des d'aleshores, juntament amb els altres quatre d'obra que hi ha al mateix districte. Els dos estius següents, les deu unitats fixes s'han vist incrementades amb nou més de caràcter temporal.

L'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona disposa d'un capítol per tractar les necessitats fisiològiques i les emmarca en la protecció de la salut pública i la salubritat, en el dret de gaudir d'un espai públic net i no degradat, i en el respecte a les pautes generalment acceptades de la convivència ciutadana i de civisme. Per possibilitar l'acompliment d'aquests principis, l'Administració municipal ha de facilitar a la ciutadania l'accés a lavabos públics arreu de la ciutat les 24 hores del dia.

Actualment es dona la paradoxa que proliferen per tota la ciutat espais reservats perquè els animals de companyia puguin resoldre les seves necessitats, però, en canvi, les persones segueixen sense saber on tenen un lavabo públic per dirigir-s'hi quan l'hagin de menester. Indicar la ubicació de biblioteques, centres cívics, casals de joves, casals d'avis, museus, mercats, seus de districtes, oficines d'atenció al ciutadà i altres establiments municipals d'atenció al públic permetria compensar el greuge que moltes persones creuen que pateixen. Aquesta seria una primera actuació que permetria oferir a la població un missatge d'interès per resoldre el problema existent; paral·lelament caldria estudiar sense demora la implantació del model emprat al

Districte de Ciutat Vella als altres nou districtes de la ciutat, per oferir així als diferents barris l'oportunitat de disposar de serveis públics les 24 hores del dia i així reduir els índexs d'incivisme.

## **DECISIÓ**

- Estimar en part la queixa perquè, si bé els serveis sanitaris de les escoles són d'ús exclusiu de les seves comunitats educatives, l'Ajuntament de Barcelona ha de vetllar perquè qualsevol persona pugui tenir a l'abast un lavabo que li permeti fer-ne ús sense contravenir l'Ordenança del civisme.
- Recomanar al primer tinent d'alcalde, com a president del Comitè Executiu del consistori, que estudiï la implantació a tota la ciutat d'un sistema de senyalització dels serveis públics ubicats a les instal·lacions municipals de tots els districtes.
- Recomanar al primer tinent d'alcalde, com a president Consell Executiu del consistori, que estudiï la instal·lació de lavabos portàtils als diferents barris de la ciutat per oferir aquest servei les 24 hores del dia.
- Suggestir a la Regidoria de Mobilitat que estudiï la viabilitat d'instal·lar serveis públics a tots els vestíbuls de les estacions de metro.

Aquesta decisió es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, 27 de març de 2018