



INFORME AL PLENARI DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA DE L'ORGANITZACIÓ, EL FUNCIONAMENT I EL PLA DE TREBALL DE L'OFICINA DE LA SÍNDICA DE GREUGES L'ANY 2005

El dia de la presa de possessió del càrrec, la Síndica de Greuges de Barcelona, ara fa 6 mesos, es va comprometre davant el Consistori a defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona, i els dies següents de la presa de possessió, privadament, tot responent a la demanda d'alguns de vostès, va manifestar, també, el compromís d'exposar, al cap d'uns mesos, les línies prioritàries de la nova institució.

Allò que en aquell moment semblava una aventura difícil, avui ja es pot veure com una possibilitat realista que es pot presentar concretant-la en els punts següents:

- 1) L'organització de l'Oficina de la Síndica de Greuges com a base de realització del compromís amb la ciutat.
- 2) La carta de serveis de la Sindicatura o allò que oferim als ciutadans i ciutadanes, i el mètode de treball.
- 3) Avanç de la feina feta, les primeres impressions de les queixes rebudes, tant individuals com col·lectives, i els temes que s'han començat a treballar d'ofici, així com de la funció medidora que hem exercit.
- 4) El programa de treball per als propers sis mesos, tot confiant en el suport del consistori per dur-lo a terme.

Atès que això que es presenta no és l'informe reglamentari anyal, ja que correspondrà fer-lo el gener del 2006, sinó un simple avanç informatiu per donar notícia de l'estat de construcció de la institució, cal agrair d'entrada la receptivitat de l'Alcaldia, per incloure'l en l'ordre del dia d'aquest plenari, i de tots els regidors per escoltar-lo.

Així, doncs, aquesta presentació consta de dues parts:

- I. L'organització i el funcionament de l'Oficina de la Síndica de Greuges durant els primers 6 mesos de funcionament.
- II. Unes reflexions sobre el Pla d'actuació per a l'any 2005.



I. L'organització i el funcionament de l'Oficina de la Síndica de Greuges durant els primers 6 mesos de funcionament

I.1 EL COMPROMÍS DE LA SÍNDICA

El compromís de la Síndica amb la ciutat és el de defensar els drets de les persones, compromís que prové de la llei i del mandat fet pel Consistori, i és, per tant, compromís, de col·laborar en la governabilitat de la ciutat per al benestar dels ciutadans i ciutadanes.

El marc jurídic d'aquesta institució és ben clar: la Sindicatura de Greuges neix de la voluntat política del Parlament de Catalunya amb la reforma de la Llei municipal que assigna als síndics locals la funció de defensa dels drets fonamentals i de les llibertats públiques dels ciutadans mitjançant la supervisió dels serveis municipals. El reglament orgànic aprovat pel Plenari del Consell Municipal el 24-3-2003 preveu la col·laboració de tots els òrgans municipals amb la Sindicatura per facilitar aquesta funció supervisora, i remet a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (Carta de Saint-Denis), signada pel nostre Ajuntament, que considera la nostra institució com un "mecanisme preventiu independent i imparcial".

No puc queixar-me de manca de suport legal per dur a terme la missió supervisora encarregada, però també he de dir que la immensitat de la tasca de la Sindicatura necessita de tot aquest suport i més. Perquè no es tracta únicament de l'amplitud de la funció, sinó de l'eficàcia d'aquesta funció, que vol dir tenir capacitat d'aconseguir solucions, i no solament tenir capacitat per censurar; perquè no voldria cercar l'eficàcia per la via de la condemna moral d'un o altre òrgan administratiu a posteriori. És en la possibilitat real de mediació en un conflicte on podríem oferir millors resultats, i així ho intentarem fer seguint les normes complementàries d'organització i funcionament aprovades per la Comissió de Govern municipal, el 19 de gener de 2005, i especialment amb la norma núm. 2.3 d'aquelles que habilita per "proposar fórmules de conciliació o acord per facilitar una resolució ràpida i satisfactòria de les queixes". A més, crec que una de les funcions de l'Oficina de la Síndica és restituir la confiança en l'Administració dels ciutadans que han presentat una queixa.

Per tant, voldria manifestar aquí el meu desig sincer de col·laborar sempre amb l'Ajuntament, amb tot el consistori, per donar un millor servei als ciutadans i ciutadanes de Barcelona. I és per això que els prego que vulguin veure sempre en mi una única intenció: treballar per al millor benestar possible de totes les persones que viuen a Barcelona i, especialment, en favor dels menys afavorits.



I.2. L'OFICINA DE LA SÍNDICA, UN SERVEI D'ATENCIÓ DIRECTA OBERT A LA CIUTADANIA

Al poc de prendre possessió, la síndica ja disposava d'un local equipat des d'on es podien atendre dignament les persones. Això s'ha de reconèixer com un pas de l'eficiència de la gerència del sector de serveis generals, just és dir-ho en tant que va ser el meu primer contacte amb la gestió municipal.

El reglament que vau aprovar deia que la Síndica gaudiria dels recursos personals i materials necessaris, així com de la col·laboració de tots els òrgans municipals.

Doncs bé,

a) Pel que fa els recursos materials, he de dir que l'Oficina per a l'atenció directa al públic, està instal·lada a la ronda de Sant Pau, 45, 3a planta (Palau Foronda) i que és un espai idoni per a aquesta tasca, tot i que encara s'hi han de fer alguns arranjaments (que confio que s'enllestiran aquest estiu). Aquest espai està preparat per a l'atenció personal, tant de forma presencial, com telefònica, i telemàtica. L'horari d'obertura de l'oficina al públic és de dilluns a divendres de 9.30 a 13.30 i les tardes de dilluns a dijous de 16 a 18 hores; a més, es poden concertar hores de visita en altres moments o dies si el ciutadà no hi pot acudir en aquest horari i, fins i tot, ens podem desplaçar al domicili del ciutadà, si és necessari.

b) També s'han proveït recursos humans. Actualment, l'equip de l'Oficina el formen 9 persones, totes, llevat dels meus dos col·laboradors més immediats (l'adjunt i la cap de gabinet), són funcionaris municipals. Aquest equip multidisciplinari de suport a la Síndica ha estat qualificat com de lliure designació, i està pendent de catalogació en el nivell retributiu que s'adigui amb l'alta responsabilitat que li correspon pel fet d'haver de supervisar tècnicament la funció dels òrgans municipals. Això encara està en tràmit, com també ho està la incorporació d'un desè especialista a l'equip.

Dintre del concepte *recursos humans* incloc en capítol a part el Consell Tècnic Col·laborador. Em refereixo a un conjunt de professionals especialitzats que ocasionalment donen suport a aquesta Síndica quan ha d'afrontar situacions que requereixen coneixements tècnics profunds en múltiples disciplines professionals. I he hagut de comptar amb aquest ajut per a comprendre millor situacions complexes, com la idiosincràsia de l'ètnia gitana, el preu del sòl, el tractament de les drogoaddiccions, el sentiment de les prostitutes, la importància de les bitlles catalanes i la formació professional de les treballadores familiars; com també sobre la bioètica, el codi penal i la radiació de la telefonia mòbil. Perquè suposo que, tant el ciutadà com el consistori, el que volen no és l'opinió personal de la Síndica o la reproducció dels dictàmens municipals, sinó que les decisions i les propostes de la Síndica estiguin ben fonamentades.

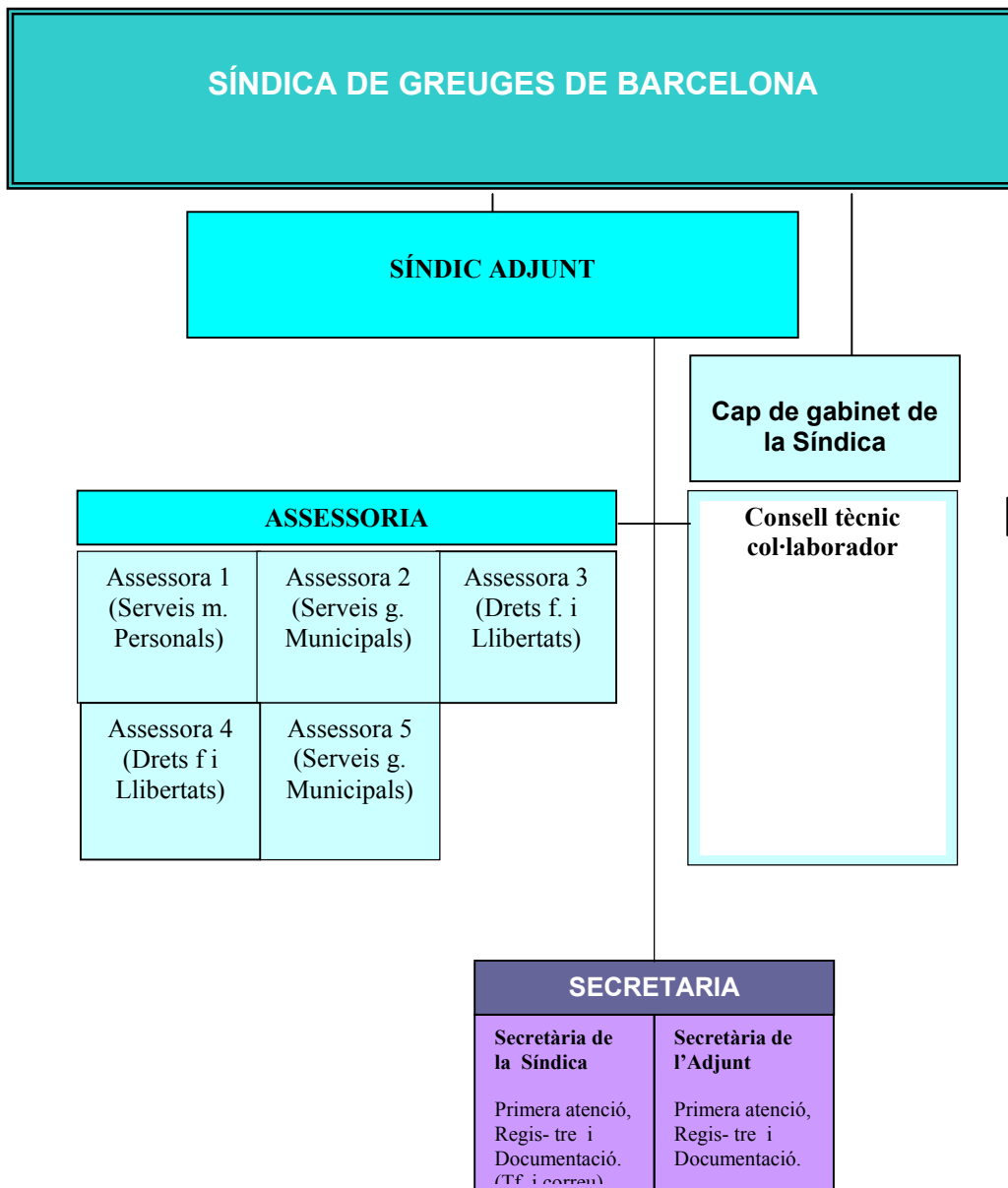
El reglament d'aquesta institució aprovat per vostès diu que la institució comptarà amb el recursos de caire material i personal necessaris. Considero que



aquest consell tècnic col·laborador és un dels recursos imprescindibles. Compto amb què vostès consideraran convenient oficialitzar aquest suport de col·laboradors ocasionals i que la seva col·laboració pugui ser retribuïda amb una dieta d'assistència, com fan altres institucions equivalents per compensar desplaçaments i despeses de la col·laboració, i no per pagar un servei d'assessoria que tindria, evidentment, un cost molt superior.

Per afrontar aquestes i altres necessitats que puguin sortir, com l'encàrrec d'estudis i dictàmens, demano que, segons disposa el reglament de la institució, es concreti per a l'any 2006 un pressupost propi i que la dotació econòmica necessària per al funcionament d'aquesta institució es consignï expressament en el pressupost de l'Ajuntament, a partir d'una proposta quantificada i de l'experiència de funcionament.

Segons el que acabo d'exposar, l'organigrama de l'Oficina de la Síndica de Greuges de Barcelona té la composició següent:





I.3. L'ATENCIÓ A LES PERSONES

En aquests moments el coneixement que la ciutadania té de la institució de la Síndica de Greuges encara és molt escàs. No s'ha fet una difusió institucional més que a través d'un tríptic informatiu.

No obstant això, he volgut arribar als ciutadans mitjançant entrevistes de ràdio i televisió, i hem posat en marxa aquesta setmana, una pàgina web interactiva <http://www.bcn.es/sindicadegreuges> des d'on es poden presentar queixes i rebre informació.

El que ha funcionat bé és la comunicació ciutadana boca a boca, segons comencem a percebre, i ha funcionat perquè pensem que la gent se sent atesa o, com a mínim, escoltada, i rep una explicació del perquè han passat les coses que li preocupen. I, per això, volem mantenir un horari d'atenció al públic ampli i també aproximar-nos al problema sense esperar que ens el vinguin a portar.

Per a l'atenció al públic hem hagut de dissenyar un complet circuit d'atenció i de tramitació de les queixes, coordinar-lo, dissenyar plantilles, protocols i organitzar mètodes de treball. Tot això de forma innovadora perquè no era traslladable mimèticament el procediment administratiu ordinari ni la praxi municipal en molts aspectes.

Però, als 6 mesos, puc comparèixer aquí afirmant que la institució que m'heu encomanat funciona, que ha atès centenars de persones, que ha facilitat algunes solucions i que té moltes recomanacions i suggeriments per fer. Moltes ja les he fet arribar als òrgans afectats i algunes altres les comentaré breument després; la relació completa de propostes, els advertiments i les felicitacions els deixarem per l'informe del gener.

I.4. La Carta de Serveis que la Síndica pot prestar

Com hauran imaginat, amb l'ample marc competencial de drets que s'han de defensar no puc dir fàcilment que allò que m'exposa la ciutadania no és el meu problema, no és la meva competència, perquè estem aquí, vostès i jo, per resoldre problemes.

Així, doncs, amb aquest desig, i amb el bagatge de drets constitucionals per defensar, la Síndica ofereix des de la seva Oficina els serveis següents:

En primer lloc, cal escoltar:

- **ATENCIÓ A LA PERSONA** en el moment d'exposar el seu sentiment de greuge. Pensem que és important que es dediqui un temps a compartir amb ella el coneixement del problema i, quan sigui necessari, que se l'ajudi a entendre'l, i a assumir-lo, si la qüestió o el seu dret no és emparable. I, també, que se li expliqui el procediment i se li ofereixi el suport d'empara si



apareix dubte que permeti pensar que alguna cosa no ha funcionat com calia esperar.

- INFORMACIÓ de les funcions i competències d'altres institucions en matèria de drets cívics i socials.
- ASSESSORAMENT al ciutadà del procediment seguit i de les raons per les quals l'actuació municipal ha estat d'una o altra manera. Assessorament igualment del tràmit que cal seguir quan es preveu que la solució la podrà obtenir pels conductes ordinaris de sol·licitud o recurs sense intervenció de la Sindicatura.
- DERIVACIÓ a l'òrgan gestor adient sigui municipal o d'altra administració, amb previ contacte amb ell si és convenient.

En segon lloc, en cas d'assumpció del problema:

- ADMISSIÓ A TRÀMIT I ASSUMPCIÓ DE LA INVESTIGACIÓ de les queixes que contenen els elements reglamentaris de pertinença per a ser investigades, per haver-se al·legat o estimat indicis de vulneració de drets fonamentals o llibertats públiques.
- ASSUMPCIÓ d'ofici de la investigació d'un problema individual o col·lectiu, tot i no haver-se formulat o formalitzat cap queixa, quan l'assumpte pot ser d'interès general, o la demora en la seva resolució per part de l'Administració pot causar perjudicis greus o de difícil reparació.
- COORDINACIÓ amb el Síndic de Greuges de Catalunya i altres institucions per a la tramitació de queixes relatives a serveis concurrents de diferents administracions.
- DECISIÓ o dictamen sobre si el dret ha estat vulnerat o no.
- ESTUDI de solucions alternatives als problemes plantejats pel ciutadà i per l'òrgan administratiu.
- MEDIACIÓ entre particulars que mantenen posicions divergents entre ells per reivindicació d'un dret o front una actuació municipal.



Com a conseqüència de les actuacions anteriors:

- FORMULACIÓ DE SUGGERIMENTS als òrgans administratius amb criteris alternatius als problemes cívics estudiats.
- EFECTUACIÓ DE RECOMANACIONS als òrgans municipals de com cal actuar per salvaguardar millor els drets fonamentals dels ciutadans.
- ADVERTIMENTS per a la modificació d'actuacions quan l'actuació de l'òrgan municipal ha estat avaluada com a incorrecta després de la investigació pertinent.

I, en tot cas, quan sigui viable:

- MEDIACIÓ entre els ciutadans i l'Administració municipal per a la consecució d'una solució ràpida i satisfactòria de les queixes.

Tot això que oferim no és perquè la Sindicatura hagi de ser la institució que doni solució a tots els problemes, sinó perquè coincideix amb la llei i amb el reglament de la institució en què fa falta un òrgan com la Sindicatura, no vinculat pel rigor del procediment administratiu ni dotat de discrecionalitat política, que té vocació de solucionar conflictes i pot abordar com a mediadora independent i objectiva allò que potser un procés judicial no solucionaria a satisfacció de ningú.

1.5 Les queixes en xifres

Les persones que s'han apropiat a aquesta sindicatura a portar la seva queixa han estat més de 400 en aquesta primera i breu etapa; però els afectats són molts més, atès que algunes d'aquestes representaven col·lectius amples.

Uns portaven un greuge profund, altres només un sentiment d'impotència. A tots els hem escoltat, a alguns els hem informat, a altres reorientat, a la majoria atès en profunditat i, d'aquests, a uns els hem donat la raó en tot o en part, i, a altres, els hem fet veure que els òrgans ciutadans han actuat per l'interès general tot i que possiblement no els agradés la informació.

La relació completa de queixes i la seva avaluació serà presentada en el primer informe anyal el gener de 2006; ara ens limitem a exposar les quantificacions en funció de la temàtica i dels drets fonamentals qüestionats amb el nombre de les admeses a tràmit i de les no admeses que són gairebé la meitat de les presentades. Després exposaré a tall d'exemple alguns dels casos i temàtiques més significatives.



CLASSIFICACIÓ DE LES QUEIXES PRESENTADES

↓ PER MATÈRIA

TIPOLOGIA	Nombre d'expedients	Percentatges
Ordenació del territori	77	17%
Administració general	149	33%
Serveis socials	107	23,5%
Serveis a les persones	42	9,5%
Seguretat ciutadana	11	2,5%
Altres	29	6,5%
No competencials	36	8%
TOTAL	451	100%

Classificades les matèries per temes, podem enumerar:

I.1 ORDENACIÓ DEL TERRITORI	Nombre d'expedients	Percentatges
Urbanisme	17	22%
Habitatge	35	45,5%
Medi Ambient	1	1%
Contaminació acústica	23	30,5%
Infraestructures	1	1%
TOTAL	77	100 %

I.2 ADMINISTRACIÓ GENERAL	Nombre d'expedients	Percentatges
Circulació	61	41%
Responsabilitat patrimonial	11	7,5%
Inactivitat i silenci administratiu	49	33%
Hisenda	19	12,5%
Manteniment i neteja urbana	8	5,5%
Ús de l'espai públic	1	0,5%
TOTAL	149	100%

I.3 SERVEIS SOCIALS	Nombre d'expedients	Percentatges
Gent gran	26	24%
Discapacitat	42	39,5%
Dona	3	3%
Salut mental	9	8,5%
Ajuts econòmics i altres	27	25%
TOTAL	107	100%

I.4 ALTRES SERVEIS PERSONALS	Nombre d'expedients	Percentatges
Educació	7	17,5%
Sanitat	8	19%
Treball	10	23,5%
Serveis funeraris	6	14%
Atenció al públic	8	19%
Esports	3	7%
TOTAL	42	100 %



I.5 ALTRES	Nombre d'expedients
Seguretat ciutadana	11
Altres inclassificats	29
No competencials	36
TOTAL	76

II. CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA SEGONS ELS DRETS QÜESTIONATS¹

	Total	Percentatges
Drets i deures fonamentals (T.I. CE78)	280	56 %
Principis de bona administració (T.IV CE78): objectivitat, interessos generals, descentralització, eficiència, procediment administratiu, legalitat i indemnitzacions	143	34%

Les queixes dels drets i deures fonamentals corresponen a les següents tipologies:

	Total	Percentatges
Dret a la igualtat	16	6%
Dret a la integritat física	7	2,5%
Dret a la intimitat	14	5%
Dret a l'educació	5	2%
Dret de petició	32	11%
Dret a l'habitatge	49	17,5%
Atenció persones amb discapacitat	38	13,5%
Dret a la propietat privada	16	6%
Dret al treball	14	5%
Dreta a la salut (inc. contaminació sonora)	54	19%
Protecció a la família	5	2%
Dret al medi ambient	3	1%
Protecció a la gent gran	26	9%
Conservació del patrimoni	1	0,5%
TOTAL	280	100%

III. TOTAL QUEIXES PRESENTADES

TRAMITACIÓ	Total	Percentatges
Sol·licitud d'Informació a Alcaldia	148	33 %
Estudi i resolució directa	77	17 %
No admeses a tràmit i resoltes amb assessorament	190	42 %
No competencials	36	8 %
TOTAL	451	100%

Nota: algunes queixes afecten més d'un dret fonamental, i d'altres, no admeses a tràmit, no es refereixen a cap dret emparable.



I.6 UNA MOSTRA DELS GREUGES QUE MANIFESTEN ELS CIUTADANS

En aquests exemples no parlaré ni dels drets fonamentals presumptament vulnerats, ni de la intervenció que hem fet, ni dels òrgans municipal afectats i menys encara de la valoració que he fet -una vegada conegudes- les raons de l'actuació municipal. Tot això, ho deixo per a l'informe anyal.

Però sí que voldria ressaltar els missatges que ens porten algunes de les persones que han acudit a la Síndica o l'actuació de les persones que han rebut la queixa. Alguns exemples són individuals, altres són recollits col·lectivament perquè són diverses les persones que han acudit a nosaltres pel mateix motiu.

Són pinzellades significatives, crits d'alerta que voldria que escoltéssim junts per ajudar-nos a prendre les decisions oportunes i prioritàries perquè a Barcelona cada dia hi hagi menys persones que visquin malament.

Alguns relats mostren la manca de recursos concrets, i pot ser que la falta no sigui competència plena de l'Ajuntament, però crec que en aquest moment de negociació de la Carta Municipal, i de la creació del Consorci de Serveis Socials és necessari que per tots els mitjans, i aquest n'és un, cal que es doni prioritat a les polítiques socials en benefici de tots, sense descuidar els que "no compten" perquè no voten.

a) Referents a l' habitatge

Hem rebut 49 queixes referents al dret a l'habitatge. Persones que es queixen d'assetjament immobiliari, habitatges on sembla que els propietaris s'esforcin per no fer la conservació mínima, preus desorbitats, llistes d'espera sempre a l'espera...

A Barcelona, hi viuen 7.635 persones beneficiàries d'una pensió no contributiva per invalidesa, i 8.593 que reben la mateixa pensió en concepte de jubilació. L'import mensual d'aquestes pensions és de 288,79€.

Hi ha 3.500 famílies que es beneficien del programa interdepartamental de la Renda Mínima d' Inserció, l'ajuda mensual és de 337,87 € per a la primera persona i s'hi afegeix un augment proporcional segons els membres de la família. A la pràctica, aquestes persones només tenen possibilitat d'obtenir un habitatge a través del Patronat Municipal que té un parc de 5.205 habitatges de lloguer, i la rotació és mínima. L'any 2004, per exemple, només s'han adjudicat 168 habitatges. Sabem que el pla d'inclusió té en compte la posada en marxa de 680 habitatges en funcionament per a la gent gran l'any 2007, i un mínim de 50 habitatges d'inclusió social per a l'any 2010.

La competència de l'habitatge és també de la Generalitat, però cal tenir una acció molt decidida per part de l'Ajuntament. L'habitatge públic és un bé massa



escàs. Fa falta una actuació de xoc enèrgica per part de totes les administracions públiques que promogui un creixement notori del parc públic.

b) Salut pública

Voldria també expressar la repercussió positiva que pot tenir per als ciutadans la intervenció de la Síndica quan el plantejament d'una queixa permet entrar en l'anàlisi d'un tema important que hauria passat desapercbut.

Es va presentar una denúncia per manca d'atenció sanitària a un immigrant que estava en vaga de fam. En vam demanar informació al centre sanitari corresponent, que ens va emetre un informe on explicaven que el malalt, en plenes facultats mentals, es va negar a rebre aliment i, en considerar que no requeria actuació terapèutica, se'l va donar l'alta. Malgrat això, el director del centre ens va comunicar que remetria aquest cas al Comitè d'ètica assistencial per dictar pautes d'actuació en casos similars.

c) Sense sostre

El greuge el presenta una ONG. Un home de 59 anys amb problemes de mobilitat i d'alcoholisme. Té molts dolors i no s'aguanta dempeus. Vivia al carrer fins que Arrels li busca i li paga una pensió. Té una habitació a la segona planta, va amb crosses i ha de pujar i baixar cada dia dos pisos.

A l'hospital li detecten un problema de vèrtebres cervicals que s'ha d'operar. El neuròleg adverteix que amb aquest tipus d'operació només s'assegura que el malalt no empitjori. Es fa l'operació i sembla que ha anat bé. Torna a la pensió, cau del llit i té problemes respiratoris. Ingressa novament a urgències perquè no pot caminar i té dificultats respiratòries.

A la pensió diuen que en aquestes condicions no el poden tenir. A l'hospital el donen l'alta. Aquest home no pot continuar al carrer, no pot continuar a la pensió, no pot continuar a l'hospital. Per fi, la treballadora social d'Arrels i la del hospital aconseguen ingressar-lo provisionalment a l'Hospital de l'Esperança on li fan un tractament de rehabilitació.

Aquest home té 59 anys i necessita una residència. Les residències actualment són responsabilitat del Departament de Benestar i Família, i el problema és que per poder accedir a una residència de gent gran s'han de tenir 65 anys, i no hi ha disponibles llars-residències per a persones amb disminució. Això és així, és com si aquestes persones no existissin.

d) Urbanisme

Els problemes relacionats amb urbanisme ens han ocupat molt de temps, però per ser conseqüent amb l'objectiu d'aquest apartat de parlar d'aspectes que crec que aporten un missatge important per a tots els que, d'una manera o altra,



tenim responsabilitats amb els ciutadans. Em cenyiré a les reflexions que hem fet a la nostra oficina respecte al carrer de Robadors.

No és el cas d'entretenir-me sobre aquesta operació de reforma urbana que ha merescut tants comentaris, esforços, decepcions i potser alguna alegria que jo no sé.

Hem intervingut en el reallotjament de les persones que vivien en un dels immobles del carrer de Robadors, el que està més mal conservat i que s'ha venut dues o tres vegades, i els llogaters ja no saben qui n'era l'amo. La situació de l'immoble era deplorable. Actualment, sabem que els veïns de l'immoble en qüestió tenen, o tindran, tots un lloc per viure, però pensem que estalviaríem patiment dels interessats si en operacions urbanístiques com aquesta, en barris on viuen persones amb un escàs poder adquisitiu, el reallotjament fos automàtic fins i tot quan l'immoble no està afectat directament, però el veí en surt clarament perjudicat.

e) Informació i comunicació de l'Ajuntament amb els ciutadans

Són moltes les queixes que hem rebut perquè els ciutadans no tenien resposta a diverses peticions que havien fet als serveis municipals, i la manca de contestació o resposta deixa el ciutadà amb sensació d'inseguretat. Els motius concrets de cada queixa són diferents i la manca d'atenció o de concreció que ha motivat la nostra intervenció també és diversa. Es parla d'una atenció presencial deficient, una manca de resposta escrita, un retard considerable en la resposta per telèfon, amb la despesa que això representa per al ciutadà.

Fem ara unes reflexions sobre els principis de bona administració per estalviar problemes.

Primera reflexió: La descentralització és un dels principis de bona administració però s'ha de vetllar perquè es produeixi una equitativa assignació de serveis i de càrregues entre els districtes. Concretament, m'estic referint tant a les prestacions econòmiques per necessitats socials, com a la ubicació de serveis no desitjats (narcosales, presons, serveis per a discapacitats...).

Segona reflexió: De vegades, la normativa que regula serveis i prestacions és poc clara. El ciutadà té dret a saber per avançat si pot cobrar una prestació municipal o té dret a un servei social. Té dret a saber-ho sense cap marge de dubte; el marge de dubte és inseguretat jurídica i angoixa personal que entre tots podem evitar millorant les normes i la informació.

Tercera reflexió: També s'hauria d'extremar la claredat en la informació quan es denega una llicència o s'aplica una multa, a fi d'estalviar al ciutadà el sentiment de maltractament quan es veu abocat a fer un "recurs d'alçada" perquè no s'han atès de forma convincent les seves al·legacions. Hem d'eradicar el sentiment d'impotència de l'agregat perquè els procediments



administratius són viscuts com un calvari i no com un procés de solució de problemes. Potser l'entrevista personal explicativa, que aporti al ciutadà la convicció, és una via per explorar i que pot tenir millors resultats que la imposició d'una multa.



II. Unes reflexions sobre el Pla d'actuació per a l'any 2005

II.1 PLA D'ACTUACIÓ DE LA SÍNDICA L'ANY 2005

L'atenció correcta al ciutadà, que presenta la seva queixa confiant en la síndica, és el primer objectiu d'aquesta institució.

Però com vaig dir en la meva presa de possessió, mantinc la decisió de tenir una actitud molt activa a favor dels grups socials amb més dificultats, perquè volem aprofundir en un seguit de temes que tenen repercussió col·lectiva, i sobretot la tenen sobre ciutadans que pateixen greuges profunds i que no s'han atansat a la Síndica, ni ho faran mai, i que són molts més dels quatre-cents que hem esmentat.

El primer dret fonamental és el respecte a la dignitat humana. No hi ha dignitat humana enmig de la pobresa, de la marginació, de la droga, de la prostitució, de la infància maltractada, de la vellesa abandonada, dels handicaps.

Són 8 investigacions en interès de la detecció dels problemes generals en l'exercici dels drets dels ciutadans més desvalguts:

1) La immigració

La primera preocupació va ser la situació dels immigrants, i va ser la primera en el temps perquè respon a un suggeriment de l'Alcalde el mateix dia de la meva presa de possessió. L'encàrrec, que continua essent vigent, era preparar una carta de drets i deures dels emigrants que han arribat a la nostra ciutat.

Hi hem pensat, hem repassat tot el que està escrit al respecte, que és molt, i estem treballant per poder fer una aportació al més útil possible, complementària a la tasca més àmplia que sobre el mateix tema fa el Consell de Ciutat.

La Sindicatura té la missió de vetllar pels drets humans, tant si els seus portadors són ciutadans d'aquí, com nous, com transeünts o viatgers en trànsit. I amb aquest esperit hem de dir que hem abordat aquest encàrrec partint del convenciment que és necessària:



- La integració dels nouvinguts en el nostre cos social, en un cos social únic on no hi ha d'haver diferències per condicions personals o socials, alhora que creiem en el respecte per l'origen i la identitat dels nouvinguts.
- La visió de la integració de la immigració com un contracte social amb drets i deures entre les parts que són el ciutadans residents i el nouvinguts. És un fenomen permanent en la història dels 2000 anys de Barcelona i es produeix perquè les dues parts reben beneficis, però, a més, el dret fonamental a la igualtat imposa que el contracte ha de ser equitatiu, just.
- La reflexió sobre el drets laborals d'un repartidor de butà pakistanès; la reflexió sobre el dret a la igualtat i la dignitat d'una dona nigeriana que exerceix la prostitució a Barcelona; sobre el dret a la seguretat social de la treballadora boliviana que té cura dels nostres avis o dels nostres fills, mentre nosaltres no ens interessem per saber com estan els seus familiars aquí o en el país d'origen.

Considerem que els nouvinguts se sentiran vinculats pels deures comuns legislats si tenen la percepció que els drets comuns els són respectats.

2) L'elaboració de les bases per a una nova llei de serveis socials

Segons hem vist, el grup més gran de queixes es refereixen a serveis socials. La responsabilitat pública sobre el sistema de serveis socials a Barcelona és compartida entre la Generalitat i l'Ajuntament, i encara ho serà més amb la posada en marxa del Consorci creat per la Carta Municipal. Però la situació actual que és insatisfactòria per la insuficiència de recursos pot canviar a millor o a pitjor amb la nova llei anunciada. Tots podem fer aportacions en defensa dels drets socials dels ciutadans de Barcelona i, per això, igual que l'Ajuntament, la Síndica ha presentat propostes, i les voldria continuar promocionant per tal de col·laborar perquè la futura llei encerti en l'eficiència del sistema de serveis i s'obtingui la garantia de drets dels nostres ciutadans.

Les nostres reflexions han estat entorn al principi d'universalització dels serveis, a la cartera de serveis essencials, a les funcions de les àrees bàsiques de serveis socials, a la intervenció professional i a la col·laboració de la iniciativa social en la gestió del sistema. Hem fet especial èmfasi en la importància de:

- La prevenció de la marginació en totes les àrees d'actuació reforçant l'atenció social primària, especialment per a la infància en risc.
- L'atenció a la gent gran en situació de precarietat mitjançant el SAD i els ajuts per a l'habitatge.

3) L'habitatge

Hem abordat l'estudi de la situació d'aquest dret social arran de la constatació que era també un problema molt sentit pels ciutadans, i des de la preocupació



pels ciutadans amb rendes més baixes que poden estar patint molt més l'impacte de la inflació del mercat immobiliari.

L'habitatge és un dret, ho és perquè el consens politicosocial així ho ha volgut. És un dret social que com tots els drets socials ha de ser abordat des dels poders públics, però és, possiblement, el de major cost econòmic directe i, per tant, pot resultar un dret il·lusori sense aquesta intervenció pública. Com que moltes persones han de subsistir amb rendes que estan per sota del llindar de la pobresa, pretenem conèixer la seva queixa callada, i la seva percepció i sentiment sobre aquest dret tan fonamental.

A més del gaudiment d'un habitatge digne, com promet la Constitució, la Carta de Saint-Denis assumida expressament pel nostre Ajuntament diu que:

- 1. Tots els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un habitatge digne, segur i salubre.*
- 2. Les autoritats municipals vetllen per l'existència d'una oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans i ciutadanes, sense distinció causada pel nivell d'ingressos. Aquests equipaments han de disposar d'estructures d'acolliment per als sense sostre que puguin garantir la seva seguretat i dignitat, com també d'estructures per a les dones víctimes de violència, en particular de violència domèstica, de maltractaments, i per a les que intenten fugir de la prostitució.*
- 3. Les autoritats municipals garanteixen el dret dels nòmades a residir a la ciutat en condicions compatibles amb la dignitat humana.*

L'exposició de motius de la Llei d'urbanisme de Catalunya parla de "l'exigència de conjugar les necessitats de creixement amb els imperatius del desenvolupament sostenible, de manera que es tradueixin en la utilització racional del territori; en la lluita contra la pobresa mitjançant aquest recurs, amb la política d'habitatge social; en la qualitat de vida a assolir en tots els assentaments humans, tant els existents com els nous;..."; nosaltres no podem deixar de repetir-ho.

Per tant, la Sindicatura s'ha proposat fermament analitzar en profunditat les condicions d'habitatge dels nostres conciutadans de menys capacitat econòmica vetllant pel seu present i futur en un mercat inhumà. Demano des d'ara la vostra receptivitat i la col·laboració dels òrgans dels quals sou responsables en aquesta investigació sobre les necessitats d'habitatge dels conciutadans amb rendes més baixes, perquè tots hem de saber si el dret a l'habitatge digne de la nostra gent gran està degudament garantit i el gaudeixen, o si hauran d'afrontar problemes greus per desnonaments o manca d'atenció domiciliària.

4) L'atenció a la infància maltractada. Sabem que hi ha a Barcelona 3.000 infants en desemparament o en alt risc social. El que no sabem és com podem dormir tranquils.



El sistema legal de protecció de menors pateix, pel que sabem, un permanent dèficit de recursos i de regulació. Està en permanents conflictes: de pares amb equips tècnics i amb educadors, de famílies biològiques amb famílies acollidores, de l'Administració amb els jutjats que revisen les resolucions administratives.

La xarxa d'atenció és compartida entre l'Ajuntament i la Generalitat i sabem que aquesta preocupació és compartida pel Síndic de Greuges de Catalunya. I, juntament amb ell, dins les respectives competències volem analitzar les garanties dels drets de la infància. Cada dia que un infant passa en situació de risc perd un dia d'infantesa i s'enfonsa en un futur incert.

Així, doncs, ens preocupa molt el model vigent d'atenció a la infància i la seva eficàcia dubtosa, que suposaria que els drets dels infants no s'estan garantint prou. Per tant, hem començat a analitzar en profunditat el model de prevenció-atenció-reinserció i els seus condicionants, i la qualitat de l'atenció social en la xarxa de recursos, i la seva eficàcia, perquè ens consta que la coordinació interinstitucional (Generalitat-Ajuntament) és la clau del benestar de la nostra infància en risc.

En especial ens preocupa:

- El gran nombre de tuteles en què els pares queden suspesos de la pàtria potestat comparat amb l'escàs nombre de guardes administratives amb què es podria mantenir i potenciar les capacitats parentals.
- L'existència de menors utilitzats en mendicitat
- L'absentisme escolar
- La mala escolarització d'infants de famílies nòmades
- Infants estrangers indocumentats

L'Atenció a la Infància depèn de la DGAIA, però també dels serveis municipals. La famosa invocació de "l'interès del nen" comporta un procés complex i profund de diagnosi interdisciplinària i de treball social que competeix als EAIA municipals.

Comptem que al gener us podrem aportar un seguit de propostes sobre aquest sector tan feble i que mereix la major atenció.

5) L'atenció a les persones addictes a drogues

Sabem que hi ha gent tirada pel carrer víctimes de la drogoaddicció. Sabem que la llei de drogodependències de la Generalitat des de l'any 1985 diu que el tractament de l'addicció ha de ser el tractament de la malaltia comuna. Tractem així les malalties comunes?

Alguns protesten per la instal·lació d'una narcosala al seu barri. Alguns pensen que això és perjudicial per a l'ordre públic o perillós per a la infància. Altres pensen que es perjudica la valoració del seu pis amb la concurrència de població



no benvinguda. Però, algú pensa quin és el sentiment de la persona ofegada en la droga, que no se'n sap sortir sola i què sent quan rep una mica de calor humana, o atenció a la seva salut, ni que sigui per la via de la reducció del risc?

L'abús de substàncies additives és un factor d'exclusió social, però, si a l'addicció se sumen altres factors de risc com el trencament o la inexistència d'estructura familiar i de la xarxa social, l'atur, la manca d'ingressos, la precarietat o manca d'habitatge, problemes de salut mental, etc., ens trobem amb una població altament vulnerable i amb processos d'exclusió més o menys crònics. Es tracta d'una població que requereix, atesa la multiplicitats de factors que hi intervenen, una atenció especial no només dels agents sanitaris, sinó també d'agents socials i de projectes d'intervenció globals i transversals, així com una sèrie de recursos que permetin la seva inclusió social. Una dada impactant és que a la Sala Baluard han registrat ja 1.556 usuaris diferents en el que va d'any.

Des de la funció de la Síndica de vetllar pels drets de les persones, no es pot admetre que l'atenció als drogoaddictes se centri únicament en la reducció del dany en la venipunció. S'ha de treballar coordinadament entre tots els serveis d'atenció a les persones per la rehabilitació i la inclusió social.

Amb aquesta preocupació i amb el convenciment que hi ha feina per fer per part de tothom en benefici de tots, ens hem posat a treballar per col·laborar en la recerca de solucions d'harmonia social mitjançant el Comitè tècnic del que ja he parlat abans, amb l'objectiu de poder portar a aquesta sala unes propostes de millora el proper mes de gener.

6) El Servei d'Ajuda a Domicili per a la gent Gran

Sabem que hi ha gent gran que mor sola a casa i que ningú se'n assabenta... Algú pot dir que hi ha res més important que fer que la nostra gent gran sigui feliç els pocs anys de vida que li queden?

Barcelona tenia l'any 2004 una població de 332.794 persones de 65 anys i més, i un índex de sobreenvelliment del 49,2%, és a dir, quasi la meitat de la població de gent gran té més de 75 anys, i, d'aquestes, més del 35 % viuen soles.

Un altre factor que cal tenir en compte és el nivell d'ingressos: la gent gran viu amb un nivell d'ingressos inferior al del conjunt de la població. La pensió de jubilació se situa en 524 euros al mes, però la pensió de viduïtat és de 438 euros i 8.593 persones cobren 288,79 euros de la PNC.

Envellir és un procés natural i fisiològic que ens converteix en persones més fràgils i, si a aquesta població afegim la soledat i el nivell d'ingressos, ens trobem amb una població summament vulnerable que requereix, en un moment o altre, l'atenció del servei d'Ajuda a Domicili a fi que puguin restar a la seva llar el major temps possible i assegurar unes condicions acceptables.



El Servei d'Ajuda a Domicili de l'Ajuntament de Barcelona va atendre el 2003 4.980 persones, de les quals un 60% rebia una atenció entre 2 i 6 hores setmanals. Si fem càlculs, veiem que no s'arriba ni a cobrir el 2% de la població. El Pla gerontològic nacional ens informa que necessiten ajuda un 8% de les persones de 65 i més anys. El PAM ens parla d'una cobertura del 4% però per a l'any 2007.

Veiem, doncs, que la cobertura està molt per sota dels mínims desitjables igual que la mitjana d'atenció, per la qual cosa ens hauríem de preguntar si una persona que necessita atenció pot passar amb una atenció de dues hores dos dies per setmana. Aquesta cobertura insuficient fa que molta població sola quedi desatesa i que s'hi hagi d'intervenir després d'urgència. D'altra banda, per a la població que té família, hi recau el gruix de l'atenció, amb una gran sobrecàrrega i amb greus conseqüències sobre la salut i el benestar de les persones que en tenen cura, que generalment són dones, i que, de vegades, han de doblar la jornada de treball.

Per evitar aquestes situacions s'ha d'avançar en la universalització del servei (prevista per al 2010, però el 2010 molts dels que el necessiten ja no hi seran); s'ha d'augmentar la seva cobertura; s'ha d'elaborar un catàleg de prestacions per tal que l'usuari sàpiga a què té dret, etc.

Per tal d'ajudar a establir prioritats i fer propostes de millora, vull treballar des del Comitè Tècnic Col·laborador de la Sindicatura. Vostès, després, tindran la paraula per dir si han de ser tingudes en compte en els pressupostos municipals.

7) L'atenció a les persones sense sostre

Parlar dels "sense sostre" és parlar de persones que han de dormir al carrer, és parlar d'un problema complex i greu, que si bé no és nou, sí que ha adquirit una nova dimensió a les grans ciutats.

La pobresa i l'exclusió social poden manifestar-se de formes molt variades, però viure al carrer és un indicador clar del fenomen que defineix la pobresa a les ciutats. Encara que no tenim dades precises per les característiques mateixes del fenomen, se sap que, en els darrers anys, ha augmentat progressivament el nombre de joves, de dones i de població immigrant que malviuen en aquestes condicions, alhora que també s'ha constatat l'elevat consum d'alcohol i de drogues, així com el deteriorament de la seva salut i, en particular, de la seva salut mental.

Aquesta situació pot esdevenir per diverses causes, estructurals i/o individuals, i pot ser més o menys puntual o cronificada, però en ambdós casos estem parlant de persones amb precarietat econòmica, una situació de vulnerabilitat molt elevada i una alta exposició a riscos físics i de la salut, que necessiten ajuda per poder sortir d'aquesta situació d'exclusió.



Les causes estructurals les troben en la transformació del mercat laboral, en les polítiques d'habitatge, l'origen social, la immigració, etc., i les individuals passarien per la ruptura o la inexistència de vincles familiars, la manca de xarxa social, la malaltia mental, l'alcoholisme, la drogaaddicció, etc. És clar que només amb polítiques globals que abordin el tema de l'accés a l'habitatge i el treball de les persones més desfavorides, polítiques d'integració social i de prevenció de la salut, és pot abordar aquest tema i evitar que d'altres persones entrin en aquest procés. Ara bé, d'aquestes polítiques, en queden al marge les persones que ja han entrat en el procés d'exclusió, persones que mereixen una atenció especial i intensiva.

Ens diuen que els Serveis d'Inserció Social van atendre 3.459 persones l'any 2004. En aquestes dades s'inclouen les famílies itinerants que dormen a les seves caravanes i persones soles que dormen literalment al carrer. Aquesta és, doncs, una població molt variable. Per atendre aquesta població, Barcelona disposa de 50 places de centre de dia, 237 places en acolliment nocturn, 680 places de menjador, el servei d'acolliment hivernal i el servei d'allotjament en hotel i pensions que és variable; i aquest any gràcies al Pla d'inclusió té 40 places d'alberg de baixa exigència.

Com es pot deduir, a pesar de l'esforç que s'ha fet, les places estan molt per sota de les necessitats d'aquest col·lectiu. Però no només es tracta de l'atenció a les necessitats materials, es tracta de recollir experiències de les institucions de casa nostra que treballen amb les persones que no tenen sostre i en això treballem, per oferir propostes tant de prevenció com de rehabilitació.

8) L'atenció a les dones sotmeses a prostitució

La Sindicatura ha endegat l'estudi de la situació arran d'una crida d'atenció efectuada per alguns veïns, alguns comerciants, algunes ONG i algunes dones que exerceixen la prostitució.

Ens hem trobat, d'entrada, algunes afirmacions per ratificar o desmentir per situar el problema:

- La majoria exerceixen aquesta activitat com a forma de subsistència. Algunes consideren aquesta activitat un treball tan insatisfactori com qualsevol altre que poguessin exercir. La majoria de les exercents voldria dedicar-se a una altra activitat, però no ho pot fer per diferents causes (no tenen permís de treball, no tenen formació professional, no perceben una retribució suficient, pateixen coaccions directes o indirectes o tenen alguna discapacitat psíquica).
- Alguns consideren aquest treball com un producte de mercat com qualsevol altre, sense repercussió en la dignitat humana. No obstant això, l'activitat molesta terceres persones que voldrien que fos invisible, però ningú no en demana la prohibició.



- La regulació de l'activitat tindria alguns avantatges (llibertat, canalització d'inhibicions perilloses, ordre públic..). I també perjudicis: continuaria l'ocupació submergida i més marginal, en la que la dona seria il·legal en lloc d'al·legal com ara. Alguns pensen que la regulació permetria obtenir la dignificació no de la prostituta, sinó la del client que entraria així en un tracte lícit i normalitzat. I també cal pensar que la regulació portaria l'extensió del mercat i del tracte de dones, i obliden que el cos humà no pot ser objecte de mercat, que els tractats internacionals prohibeixen l'esclavitud.
- Concorren en l'activitat altres problemes: drogues, malalties de transmissió sexual, fills-càrrega, risc físic, maltractaments físics i psíquics, degradació personal, degradació afectiva, pèrdua d'oportunitats laborals de futur, coaccions...
- Altres preferirien fugir d'estudi entenent que ja no hi problema per a les dones, que si treballen en això és perquè volen.

La síndica s'ha proposat abordar el problema, i ho fa prenent partit per l'interès de la dona maltractada i marginada per la societat, maltractada per l'Administració i maltractada pels seus clients.

II.2 LA MILLORA DE LA INSTITUCIÓ DE LA SÍNDICA PER AL MILLOR SERVEI AL CIUTADÀ

En aquest any s'hauria de dotar convenientment l'Oficina de la Síndica a fi de poder donar el millor servei a la ciutadania. Aquest servei ha d'estar en condicions de fer una bona acollida a les persones que se senten perjudicades per l'Ajuntament, i donar explicacions o treballar per donar resposta al seu problema.

Per a això ens cal durant aquest any 2005:

- Regular el Consell Tècnic Col·laborador.
- Complementar la plantilla amb un professional especialista.
- Disposar d'un pressupost propi, del qual rendiria comptes al Plenari.
- Proposar uns retocs en el procediment de tractament de les queixes per afavorir la intervenció mediadora.



SÍNDICA DE GREUGES DE BARCELONA

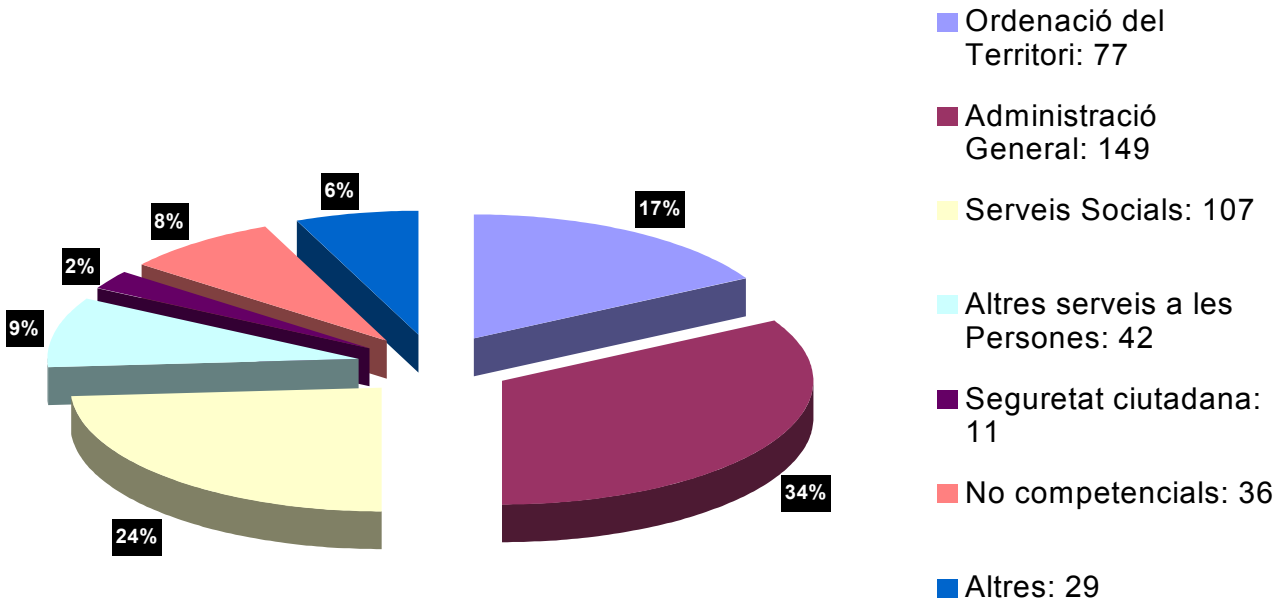
Per acabar, els voldria demanar que, quan tractem dels problemes concrets dels ciutadans, fem un esforç comú Govern, Oposició i Síndica, cadascú des de les seves competències. Es tracta de sumar esforços, de replantejar les prioritats, d'intentar cada dia acabar amb els problemes que vénen de lluny. En el camp dels drets dels ciutadans no es tracta tant de buscar culpables, com de trobar solucions.

Pilar Malla i Escofet
Síndica de Greuges de Barcelona
Barcelona, 15 de juliol de 2005

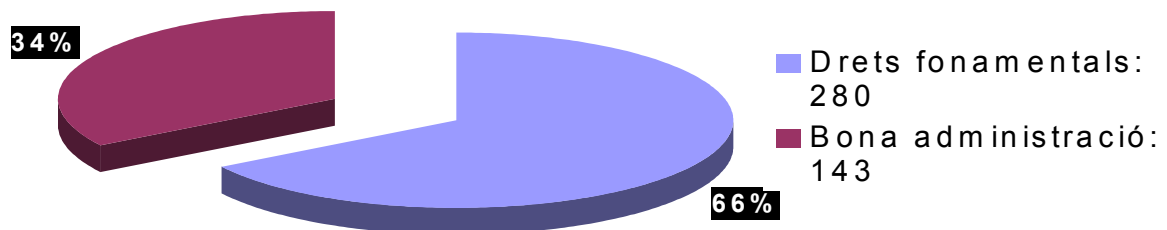


Annex

TIPOLOGIA DE LES QUEIXES

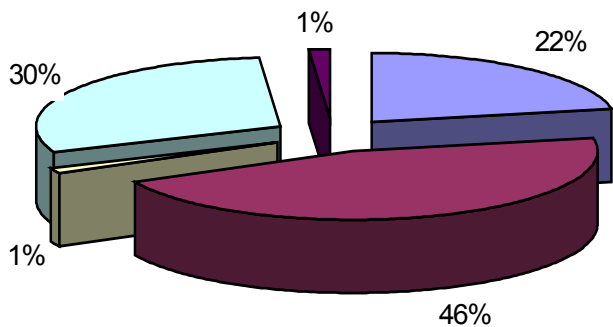


DRETS AFECTATS





ORDENACIÓ DEL TERRITORI



Urbanisme: 17

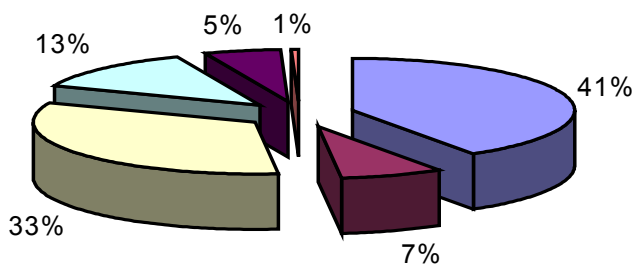
Habitatge: 35

Medi Ambient: 1

Contaminació Acústica: 23

Infraestructures: 1

ADMINISTRACIÓ GENERAL



Circulació: 61

Responsabilitat patrimonial: 11

Inactivitat i silenci administratiu: 49

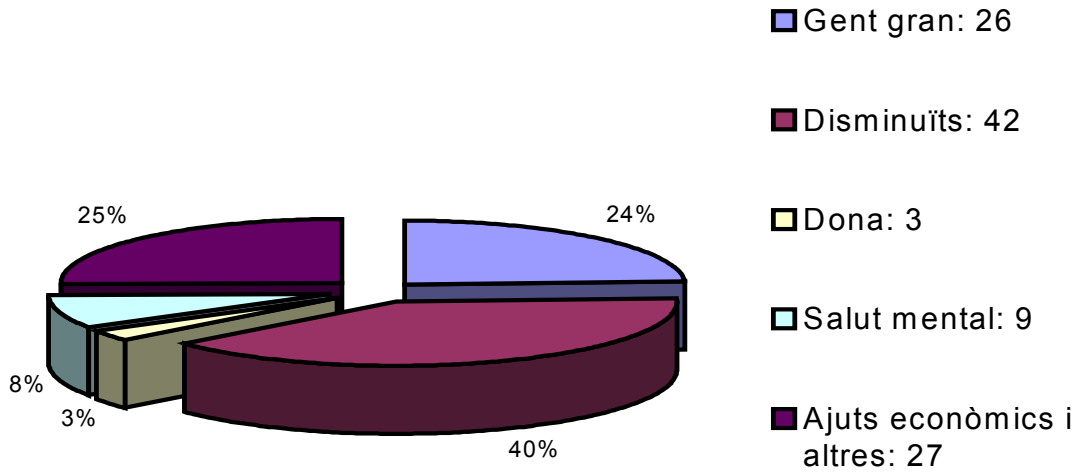
Hisenda: 19

Manteniment i neteja urbana: 8

Ús de l'espai públic: 1



SERVEIS SOCIALS



ALTRES SERVEIS A LES PERSONES

