



LA SÍNDICA PRESENTA L'INFORME ANUAL DE QUEIXES A CINQ COL·LEGIS PROFESSIONALS AL PALAU MACAYA

L'acte va ser organitzat pel Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, el Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya, el Col·legi Oficial de Pedagogs de Catalunya, el Col·legi de Politòlegs i Sociòlegs de Catalunya i el Col·legi de Doctors i Llicenciats en Belles Arts i Professors de Dibuix de Catalunya

La síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, va presentar, el passat 17 de juny, l'informe anual de queixes de l'any 2013 davant de professionals i representants del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, el Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya, el Col·legi Oficial de Pedagogs de Catalunya, el Col·legi de Politòlegs i Sociòlegs de Catalunya i el Col·legi de Doctors i Llicenciats en Belles Arts i Professors de Dibuix de Catalunya. L'acte, que va tenir lloc en una de les aules del Palau Macaya, al passeig de Sant Joan de Barcelona, va ser presentat pel periodista Antonio Franco i la degana del Col·legi de Treball Social de Catalunya, Núria Carrera.

L'exdirector del Periódico de Catalunya va destacar la importància de mecanismes de control democràtic, com la Sindicatura, i va defensar el dret dels ciutadans a preguntar, reclamar i presentar alternatives. Segons Franco, la ciutadania rebutja la vella política i busca més mecanismes de participació per trobar solucions.

Per la seva banda, Carrera va subratllar la importància la figura de la síndica de Barcelona en un moment de caiguda de drets. En opinió de la degana, la Sindicatura ha de ser un instrument de participació i crítica, i va fer una crida a recuperar les persones com a subjectes de les polítiques públiques.

Durant la seva intervenció, la síndica va explicar que bona part de les queixes rebudes l'any passat van estar vinculades a la crisi. Així, un 30% de les reclamacions van ser per presumptes vulneracions de drets socials. Vilà va supervisar 531 reclamacions de temàtica social, la gran majoria d'habitatge (342) i serveis socials (102), tot i que també es van tramitar casos d'educació (39), accessibilitat i mobilitat personal (22), ciutadania, veïnatge i immigració (18) i salut (8). Al llarg de 2013, va explicar la defensora, es van ha

realitzar 2.570 actuacions, un 34% més que l'any 2012 (1.911). Del total, 820 van ser assessoraments generals, i 1.750 queixes, entre les quals hi figuren 19 intervencions d'ofici. En concret, el nombre de greuges va experimentar un increment del 54% respecte al 2012 (1.137). Les reclamacions van ser presentades per 3.741 ciutadans enfront dels 3.230 de 2012, prop d'un 16% més.

La síndica també va dir als assistents que la situació crisi (o almenys això és el que ha percebut la defensora pel nombre de queixes tramitades) es viu amb especial gravetat a Nou Barris. Els ciutadans d'aquest districte són els que el 2013 es van adreçar més a Vilà, amb 356 reclamacions, el 20,3% del total de queixes rebudes. La gran majoria d'aquestes denúncies són per temàtiques socials (308 de les 356). La defensora va subratllar que, tot i els esforços econòmics que està fent l'Ajuntament per contrarestar la situació, les dificultats que travessen moltes persones demostren que encara és insuficient i que les desigualtats entre alguns barris són importants.

Vilà va exposar a l'auditori les principals recomanacions que ha fet arribar a l'Ajuntament en matèria social, entre les quals hi figuren incrementar els recursos per a la població més necessitada i vetllar per la seva assignació equitativa i reglada, elaborar els reglaments de prestacions d'accés als serveis que són imprescindibles per guanyar credibilitat i transparència en l'atribució o la denegació de les prestacions, dimensionar els equips de professionals en funció de la demanda, inclosa la latent, i regular l'assignació i funcions del professional de referència no encotillant-lo en el territori.

Revisar el model d'atenció dels serveis socials

La síndica també planteja revisar el model d'atenció dels serveis socials. Vilà considera que, si bé, gradualment, van augmentant els recursos assistencials, encara s'està lluny de poder parlar de garantia de drets ni de prestacions bàsiques garantides per a moltes persones necessitades, i en conseqüència, els equips bàsics necessàriament han d'estar desbordats per una pressió de demanda que no poden assumir i que dificulta enormement el seu treball.

Vilà va comentar que el 2013 va ser un any dolent a nivell social, amb desnonaments, reducció de prestacions socials de les diferents administracions, i el que és pitjor: desesperança, sentiment d'esfondrament i tristesa en famílies que no veuen un horitzó de millora. Segons la defensora, les polítiques municipals d'habitatge van ser insuficients. I va insistir en la necessitat d'elaborar amb urgència un pla de xoc per la creació d'un parc públic d'habitatge social que aporti l'any 2014 un nombre suficient d'habitatges per fer front a la totalitat de la demanda de pisos d'emergència per causa de necessitat acreditada i de desnonament.

Al llarg de més de dues hores, Vilà va repassar també quins eren els altres motius de queixa de la ciutadania, a banda de la situació social. Per temàtiques, el nombre de queixes rebudes va ser el següent: habitatge digne (342), transport i circulació (322), funció pública (305), medi ambient (109), activitat econòmica i hisenda municipal (107), llibertat cívica i seguretat ciutadana (106), serveis socials (102), urbanisme i ciutat (72),

procediments administratius (53), educació, cultura i esport (51), ús i manteniment de l'espai públic (35), atenció al públic i participació ciutadana (26), accessibilitat i mobilitat personal (22) i ciutadania, veïnatge i immigració (18) i salut (8). Les no competencials van ser 72.

En l'àmbit d'urbanisme, Vilà va destacar la pervivència d'infraccions urbanístiques greus que fan malbé l'habitat i no són perseguides. Un exemple és el tancament d'espais lliures (terrats, patis, balcons o terrasses) que vulneren la Llei d'urbanisme. I va destacar la necessitat que l'Ajuntament faci cas a les seves recomanacions en aquesta matèria per evitar mals majors. En aquest sentit, va recordar les recomanacions d'anys anteriors sobre dos edificis concrets, un a la Barceloneta i un altre al carrer de Sant Antoni Abat, sobre els que la Sindicatura havia avisat, i s'hi va acabar produint un incendi i l'esfondrament d'una paret, respectivament, que va obligar a desallotjar-los.

La síndica va exposar que un dels àmbits en el qual es van incrementar més les queixes va ser el de la funció pública. De les 11 queixes de 2012 es va passar a 305. El motiu de l'augment van ser les nombroses reclamacions (262), per les presumptes irregularitats produïdes durant el primer examen en les oposicions per accedir a la Guàrdia Urbana.

109 queixes de medi ambient

De medi ambient, va explicar la defensora, es van rebre 109 queixes, moltes per contaminació acústica, per conflictes a la via pública, al voltant de locals de pública concurrència, especialment sales de festa, discoteques i terrasses. Sobre aquesta qüestió, la síndica ha emès diferents recomanacions a l'Ajuntament, entre les quals destaquen l'obligació dels titulars de locals de pública concurrència d'evitar conductes incíviques per part dels assistents, l'obligatorietat de donar compte a la policia quan sigui necessari i evitar la sortida dels clients dels locals amb begudes. També ha plantejat estudiar la modificació de la normativa municipal per fer recaure el sobrecost de les intervencions extraordinàries de la Guàrdia Urbana i dels serveis municipals de neteja en els titulars que es lucren amb les activitats d'oci que generin brutícia i problemes d'incivisme.

Altres temes habituals de queixes ciutadanes són les de Circulació i Transport Públic. Entre les diferents reclamacions es van rebre 66 denúncies contra sancions imposades, principalment, per inspectors de Transports Metropolitans de Barcelona pel mal funcionament de les màquines validadores, manca d'informació verbal per part dels interventors sobre la possibilitat de pagar la percepció mínima en el mateix moment amb la bonificació del 50%, errors de comprensió en la butlleta de la denúncia i pel fet que la documentació que s'entrega després de pagar la percepció mínima al moment, amb un 50% de bonificació, no incorpora les dades d'identificació personals, la qual cosa dificulta la posterior admissió d'al·legacions.

Amb tot, va exposar la defensora, les queixes per sancions en el transport públic més significatives van fer referència a títols de transport de tarifació social (Targeta Rosa/T-4 o T-12, que utilitzen les persones jubilades, discapacitades o infants), i títols integrats personalitzats (T-Mes o T-Trimestre). A diferents ciutadans se'ls va penalitzar malgrat haver validat el bitllet perquè, quan els hi va demanar l'interventor, no van poder presentar la documentació, tot i tenir-la, que ha d'acompanyar el títol de viatge.

La síndica va emetre un informe en que instava a l'Ajuntament a promoure la revisió de les normatives (d'àmbit metropolità i autonòmic) que regulen el règim de sancions en els transports públics col·lectius per tal de promoure una interpretació de la llei que permeti establir un tractament diferenciat d'aquelles circumstàncies ocasionals involuntàries que no generen un perjudici econòmic per a l'operador de transport, enfront del fet de viatjar sense bitllet o títol de transport amb intenció fraudulenta.

Finalment, la síndica va citar les queixes rebudes sobre llibertat cívica, mediació i convivència i seguretat ciutadana, que van pujar un 23%. De 85 es va passar a 106. La síndica va defensar la necessitat de revisar l'Ordenança de convivència i va criticar la desproporció dels imports d'algunes de les sancions.

En el torn de preguntes, la degana del Col·legi de Politòlegs i Sociòlegs de Catalunya, Anna Parés, va expressar la necessitat que la síndica demani la revisió de l'Ordenança amb el suport de diferents col·legis professionals i altres entitats i col·lectius que s'hi vulguin sumar. La síndica es va comprometre a reunir-se amb tots un cop tingui sobre la taula una proposta de quins han de ser els articles a revisar.