



ELS DRETS SOCIALS CONCENTREN UN 30% DE LES QUEIXES A LA SÍNDICA DE BARCELONA L'ANY 2013

Les reclamacions d'Habitatge s'han multiplicat per tres i ja són 342, i els greuges de Serveis Socials (102) s'han incrementat un 62% respecte el 2012

El Consorci de l'Habitatge cal que aporti el 2014 un nombre suficient d'habitatges per fer front a tota la demanda de pisos d'emergència per causa de necessitat acreditada i de desnonament

Els ciutadans de Nou Barris són els que més s'han adreçat a la defensora, amb 356 reclamacions, el 20,3% del total

Vilà ha obert una actuació d'ofici per avaluar el funcionament de l'Ordenança de convivència en el seu conjunt i veure si hi ha penalitzacions que han de ser reconsiderades

Un 30% de les queixes rebudes per la síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, l'any 2013, són per presumptes vulneracions de drets socials, bona part a causa de la crisi. Vilà va supervisar l'any passat 531 reclamacions de temàtica social, la gran majoria d'Habitatge (342) i Serveis Socials (102), tot i que també s'han tramitat casos de Educació (39), Accessibilitat i Mobilitat Personal (22), Ciutadania, Veïnatge i Immigració (18) i Salut (8). Al llarg de 2013, la síndica ha realitzat 2.570 actuacions, un 34% més que l'any 2012 (1.911). Del total, 820 són assessoraments generals, i 1.750 queixes, entre les quals hi figuren 19 intervencions d'ofici. En concret, el nombre de greuges ha experimentat un increment del 54% respecte al 2012 (1.137). Les reclamacions han estat presentades per 3.741 ciutadans enfront dels 3.230 de 2012, prop d'un 16% més.

Al llarg de 2013, l'important atur existent a Barcelona (més de 100.000 persones) per la destrucció de llocs de treball està comportant un major empobriment de les famílies i un creixent debilitament físic i emocional dels afectats. Els efectes de l'atur són que les necessitats socials a atendre pels serveis municipals creixen dia a dia i una part de la població viu gràcies a les ajudes socials que estan proporcionant actualment les

administracions, les entitats d'iniciativa social i la solidaritat veïnal. L'evolució de la despesa social en ajuts és alarmant. En un sol centre de serveis socials, el Centre de Meridiana-Torre Baró-Vallbona, la despesa en atenció social –alimentació, escoles, habitatge, lleure, roba, salut i transport-- s'ha quadruplicat entre els anys 2010 i 2013 i ha passat de 26.722 a 101.944 euros (fins el 30 de setembre de 2013).

Nou Barris, el districte que més reclama

La situació de crisi es viu, a parer de la síndica, amb especial gravetat a Nou Barris. Els ciutadans d'aquest districte són els que el 2013 s'han adreçat més a Vilà, amb 356 reclamacions, el 20,3% del total de queixes rebudes. Però la gran majoria de queixes no són contra el Districte, sinó de temàtiques socials (308 de les 356) com a conseqüència de la crisi, i afecten, per tant, a diferents òrgans i consorcis municipals, com Habitatge i Serveis Socials.

Aquesta situació de crisi, tot i els esforços que la síndica reconeix que el consistori està realitzant, ha fet que les queixes dels Serveis Socials municipals hagin crescut entorn al 62% --de 63 s'ha passat a 102--. Els reclamants plantegen, entre altres qüestions, que hi ha massa temps d'espera per aconseguir una prestació d'aliments, denegació verbal d'una ajuda econòmica, escassetat de recursos socials bàsics, llistes d'espera i dificultat de les famílies per pagar la seva part de les quotes escolars. També exposen manca de suport i d'acompanyament en les gestions per sortir de la situació de precarietat i vulnerabilitat, desacord amb l'atenció social rebuda, manca d'informació o informació deficient sobre recursos i serveis, manca de coordinació entre els serveis socials i habitatge, i retirada de la Renda Mínima d'Inserció (RMI).

Les recomanacions que la defensora ha fet arribar a l'Ajuntament són 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 ja 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.

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. Una primera necessitat que cal adoptar és una optimització dels recursos econòmics i socials, però també cal un canvi de model per donar resposta al patiment de moltes persones en el context actual. L'atenció social s'ha d'adaptar als nous temps i a les noves necessitats.

Les retallades en la prestació de la Renda Mínima d'Inserció va ser una mesura molt antisocial, i la precarietat de les rendes de treball, la situació crònica de l'elevada taxa d'atur i les importants desigualtats entre molts barris de Barcelona fan que la situació sigui insuportable per molts ciutadans. La síndica creu que cada cop és més necessari la creació d'una Renda Garantida de Ciutadania –que hauria d'aprovar el Parlament de Catalunya-- que asseguri a les persones o les famílies que es troben en situació de pobresa uns ingressos mínims per a poder portar una vida digna.

342 queixes d'habitatge i risc de desnonaments de pisos públics

Amb tot, l'àmbit social que ha generat més queixes ha estat el d'Habitatge Digne, amb 342 reclamacions, tres cops més que el 2012 (80). Segons la síndica, el 2013 ha estat 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. Un any més, les polítiques municipals d'habitatge han estat insuficients i hem atès nombroses denúncies sobre manca d'habitatges, condicions no dignes en alguns pisos, assetjament sobre inquilins, reallojaments forçosos de blocs en estat ruïnós i famílies desesperades en ser desnonades.

A Barcelona, als problemes ja crònics amb l'habitatge se n'ha afegit un altre d'emergent, que ha estat objecte de diverses queixes: l'avís de desnonament de famílies d'habitatges de protecció oficial, propietat del Patronat Municipal de l'Habitatge, per no poder pagar el lloguer. En aquest sentit, s'ha recomanat a l'Ajuntament la revisió d'alguns d'aquests lloguers (i el consistori ho ha acceptat) per adequar-los a la situació econòmica dels seus inquilins. En qualsevol cas, l'Ajuntament ha assegurat a la defensora que no deixarà ningú al carrer, i el Patronat Municipal de l'Habitatge ha informat que la seva prioritat és que cap llogater perdi l'habitatge per causes econòmiques sobrevingudes.

Atès que el nombre d'habitatges de protecció a un preu assequible continua estan molt lluny del que la Llei del dret a l'habitatge exigeix (un 15% del total d'habitatges de la ciutat), Vilà reitera 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. Vilà valora molt positivament la proposta de l'alcalde de destinar 100 milions a la construcció d'un miler de pisos socials els propers anys, però entén que no és suficient. I sosté que convindria agilitzar al màxim la construcció dels mateixos, adquirir habitatges privats per rehabilitar i incentivar la bossa de lloguer privat.

Els darrers cinc anys, la síndica havia recomanat reiteradament la modificació de la normativa d'assignació d'habitatges per haver constatat manca d'equitat en algunes denegacions i a efectes d'ampliar els supòsits de necessitat a protegir d'un habitatge. Ara que s'està modificant el reglament, la defensora creu que la modificació en curs no aporta solucions a persones i famílies desnonades o amb necessitat urgent d'habitatge de protecció oficial, i considera que en la nova regulació dels habitatges d'emergència social

hauria d'establir-se amb garantia de dret subjectiu l'empara d'aquestes situacions a totes les persones en situació de vulnerabilitat extraordinària i excepcional, com és la de no tenir ingressos. En aquest sentit, Vilà defensa que la reserva d'habitatges a adjudicar per barem de necessitat per a contingents especials ha de ser com a mínim del 10% de totes les promocions de protecció oficial.

Finalment, en l'àmbit d'Habitatge Digne, donat que no és coneguda públicament la taxa d'ocupació dels habitatges administrats pel Patronat Municipal de l'Habitatge, la síndica creu que és necessari crear un registre o cens d'aquests habitatges que pugui acreditar quina és la situació real de cadascun dels pisos de titularitat pública i que aquest estigui exposat permanentment al públic.

Pugen un 24% les reclamacions de contaminació acústica

En l'àmbit de Medi Ambient, les queixes han pujat, un 24%. De 88 s'ha passat a 109. Bona part de les reclamacions han estat per contaminació acústica. Concretament, es tracta de conflictes a la via pública, al voltant de locals de pública concurrència, especialment sales de festa, discoteques i terrasses. L'activitat d'oci en augment i sobre tot la prohibició de fumar dins dels locals ha ocasionat una eclosió de l'activitat d'oci al carrer que s'ha manifestat amb una major presència de terrasses a la via pública.

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 i de l'obligatorietat de donar compte a la policia quan sigui necessari i evitar la sortida dels clients dels locals amb begudes. També s'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.

Tradicionalment, Circulació i Transport Públic, ha estat la temàtica de la qual la defensora rep més queixes. Al 2013, però, no ha estat així, i les denúncies han baixat lleugerament, 322 enfront de les 336 de 2012. Del total, 15 són de Vialitat; 136, de Circulació, i 171, de Transport Públic.

Les queixes de Transport Públic més habituals ha estat reclamacions (66) 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 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.

Sancions del transport públic: perseguir només el frau

Amb tot, les queixes per sancions en el transport públic més significatives fan 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 ha penalitzat 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. L'aplicació de la normativa vigent preveu que el titular pugui ser penalitzat, tot i que la persona no genera un perjudici econòmic a l'empresa operadora. En alguns casos, com la T-12 o la T-Mes, són títols que s'han pagat amb anterioritat i, o bé permeten fer viatges il·limitats al menor fins que compleix 13 anys, o en el cas de la T-Mes, caduca als 30 dies d'haver-se validat el primer viatge.

De fet, la majoria de reclamants han expressat a Vilà no haver estat conscients de cometre cap acte fraudulent i, en aquest sentit, la síndica ha emès un informe en que insta 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.

Afectacions urbanístiques greus

En l'àmbit d'Urbanisme i Ciutat, temàtica en la que la defensora ha supervisat 72 reclamacions –una menys que en l'exercici anterior--, la síndica ha constatat la pervivència d'infraccions urbanístiques greus que fan malbé l'habitat i no són perseguides. L'exemple més clar i habitual és el tancament d'espais lliures (terrats, patis, balcons o terrasses) que vulneren la Llei d'urbanisme.

Vilà també ha detectat l'any 2013 una insuficient atenció a les persones afectades per plans urbanístics (La Clota, Torre Baró, Bon Pastor, Trinitat). Les condicions d'habitabilitat d'algunes cases afectades perjudiquen la qualitat de vida de les persones que continuen vivint-hi mentre esperen ser reallotjades en els nous habitatges. L'escassa capacitat econòmica dels seus habitants, el temor a no poder assumir les condicions econòmiques dels pisos nous que se'ls ofereixen, la por a ser desarrelats pel trasllat de barri, i la manca de manteniment de les cases on encara viuen, són els problemes més greus. Es tracta de situacions que afecten físicament, psíquicament i econòmicament els veïns pels llargs terminis de les operacions urbanístiques.

Per exemple, Vilà ha instat l'Ajuntament a compensar un grup de veïns de Torre Baró pels perjudicis causats per un reallotjament no voluntari en uns pisos de protecció oficial del carrer de Martorelles després de ser expropiats. Sota l'emparedat de l'Ajuntament de Barcelona, l'administració que va conduir l'expropiació i la posterior reubicació, els residents van adquirir els habitatges comptant amb una ajuda ministerial per cinc anys

renovables que cobria fins el 40% de la hipoteca. La subvenció, però, ha estat suprimida i molts veïns no saben com podran fer front al crèdit hipotecari.

Del citat cas del carrer de Martorelles, la síndica ha tramitat 33 queixes veïnals de residents que viuen, des de l'any 2007 o principis de 2008, en les finques. En les reclamacions, els afectats exposen la seva precària situació econòmica i descriuen nombrosos desperfectes en els habitatges fruit d'una mala construcció i de la baixa qualitat dels materials emprats: entrades d'aigua, humitats i condensació a l'interior de les habitacions, rajoles mal col·locades, deteriorament de les portes, plaques solars i ascensors que no funcionen, i arquetes de les cloaques que s'embussen amb facilitat, que el Patronat Municipal de l'Habitatge ha anat reparant.

Queixes sobre les oposicions a la Guàrdia Urbana

L'àmbit que ha experimentat un major creixement de queixes el 2013 ha estat el de la Funció Pública. De les 11 queixes de 2012 es va passar l'any passat a 305. Bona part de les reclamacions, 262, són de la convocatòria a 113 places d'agent de la Guàrdia Urbana. La major part de les denúncies es van rebre a principis de juliol i, set mesos després, la síndica encara espera que l'Ajuntament li faciliti la informació per a poder emetre un dictamen avaluant la decisió municipal.

La major part de les queixes per les oposicions de la Guàrdia Urbana són per presumptes irregularitats produïdes durant el primer examen de l'oposició: vigilància insuficient (el que va suposar algunes pràctiques il·lícites per part d'alguns aspirants com l'ús de telèfons mòbils per copiar, segons els reclamants), defectes organitzatius deficients (llargues cues en el moment d'entregar els exàmens, permissivitat amb l'hora d'entrada i sortida de les aules, i poder sortir de l'aula abans d'acabar la prova), no respectar les bases de la convocatòria (canvi d'ordre de la prova psicotècnica i cultural, i sobre el contingut dels exàmens), i que els opositors haguessin d'identificar-se amb nom, cognoms i DNI en el full d'examen.

Ordenança de convivència, eina coercitiva estèril en moltes situacions

Les queixes sobre Llibertat Cívica, Mediació i Convivència i Seguretat Ciutadana han pujat un 23%. De 85 s'ha passat a 106. Alguns dels principals motius de reclamació fan referència a l'Ordenança de convivència. Segons Vilà, l'espai públic és patrimoni de tothom i, en la seva gestió, cal tenir en compte l'interès general, però algunes ordenances, com per exemple la de convivència, són excessives en la seva regulació i prohibicions i en l'import de les sancions.

En diverses ocasions, la síndica ha qüestionat l'Ordenança de convivència considerant-la una eina coercitiva estèril per a moltes situacions. No diferencia prou entre circumstàncies concurrents i incorpora al mateix temps situacions incíviques i violentes i situacions de persones que es troben en situació d'exclusió social.

Vilà considera que cal modificar els protocols d'intervenció en actes de presumpte incivisme per a que no es produeixin denúncies de la Guàrdia Urbana per ús indegut de l'espai públic a persones vulnerables, sinó comunicació als serveis socials en tot cas per fer una intervenció conjunta o coordinada.

Recentment, la síndica ha obert una actuació d'ofici per avaluar l'Ordenança de convivència i veure si hi ha penalitzacions que han de ser reconsiderades.

Poques queixes de Sarrià-Sant Gervasi i Les Corts

Després de Nou Barris, els ciutadans que més s'han queixat a la síndica l'any 2013 han estat els de l'Eixample (9,9%) i els de Ciutat Vella (8,8), mentre que els que menys han reclamat a la defensora són els veïns de Sarrià-Sant Gervasi (3%) i els de les Corts (2,5%). Crida l'atenció que un 18% de les queixes són d'altres poblacions, principalment de l'àrea metropolitana, de ciutadans amb diferents problemàtiques amb l'Ajuntament de Barcelona.

Per temàtiques, el nombre de queixes queda així: 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 han estat 72.