

INFORME ANUAL 2025

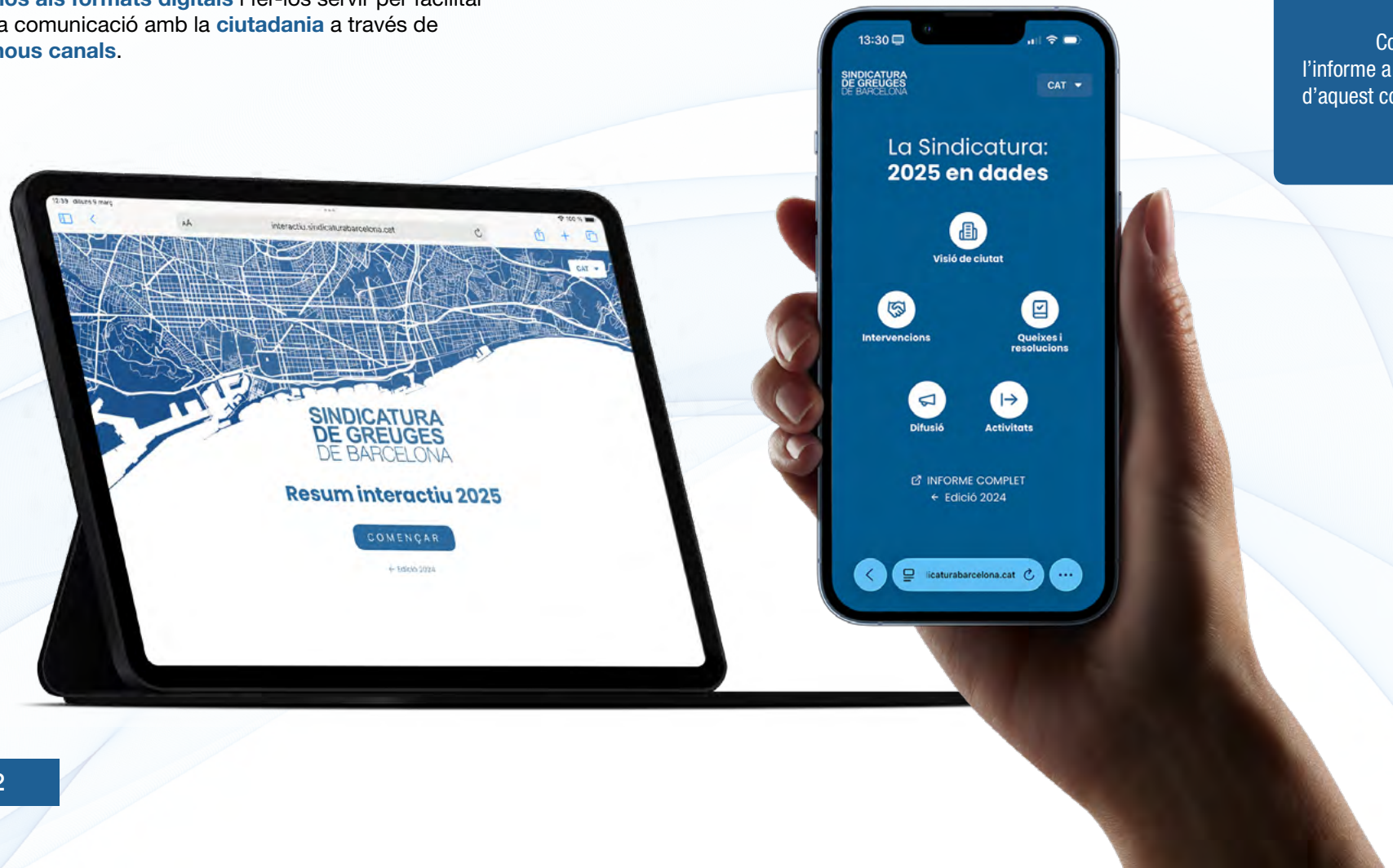
SINDICATURA
DE GREUGES
DE BARCELONA

INFORME ANUAL FORMAT INTERACTIU

Des de la Sindicatura hem tornat a elaborar, per segon any consecutiu, el nostre informe anual en **format interactiu**. El nostre objectiu és **adaptar-nos als formats digitals** i fer-los servir per facilitar la comunicació amb la **ciutadania** a través de **nous canals**.

INFORME ANUAL FORMAT INTERACTIU

Consulta l'informe a través d'aquest codi QR.





SUMARI

Presentació del síndic 5

Defensem drets humans de proximitat 11

Tipus d'intervencions 17

L'any 2025 en xifres 25

Impacte de la nostra intervenció 37

Informes monogràfics i dictàmens 51

Principals activitats de l'any 57

Drets afectats i recomanacions 75

10 propostes de millora 115

Satisfacció de la ciutadania 123

Recursos i pressupost 127

ÍNDEX

Presentació del síndic 5

Defensem drets humans de proximitat 11

Tipus d'intervencions 17

L'any 2025 en xifres 25
- Nombre d'intervencions 26
- Les queixes en xifres 27
- Nombre de queixes per districte 28
- Els 10 drets més afectats 29
- Queixes i oficis 30
- Nombre de resolucions 31
- Pronunciaments adreçats a àrees de govern 32
- Pronunciaments adreçats a districtes 33
- Grau d'acceptació dels pronunciaments 34
- El compromís amb l'Agenda 2030 i els ODS 35

Impacte de la nostra intervenció 37
- Quin impacte té la intervenció de la Sindicatura? 38
- Casos concrets de l'impacte de la nostra intervenció 39

Informes monogràfics i dictàmens 51
- Els allotjaments temporals d'urgència 52
- Anàlisi de la vulneració de drets del servei de Rodalies 53
- Els serveis d'atenció a les violències sexuals a la ciutat 54
- Dictamen sobre les pistoles taser 55
- Dictamen sobre la modificació de l'Ordenança de convivència 56

Principals activitats de l'any 57
- La mediació en el cas de la Casa Orsola 58
- Presidència d'AGOL 59
- Publicació del conte infantil *Una superheroïna sense capa* 60
- Presentació de l'Informe anual 2024 al Saló de Cent 61
- Relacions internacionals 62
- Projecte europeu iDEM 64
- La Sindicatura als instituts i universitats 66
- Grups de treball 67
- Comunicació 72
- Xarxes socials 73

Drets afectats i recomanacions de la Sindicatura 75
- Ciutat equitativa 76
- Ciutat diversa 88
- Ciutat habitable i sostenible 96
- Ciutat garantista 106

10 propostes de millora 115

Satisfacció de la ciutadania 123

Recursos i pressupost 127



PRESENTACIÓ DEL SÍNDIC

Us presentem l'informe anual sobre l'activitat de la Sindicatura de Greuges de Barcelona durant el 2025. Un informe que pretén reflectir les actuacions més importants dutes a terme per aquesta institució en defensa del **dret i el deure a la ciutat** i dels **drets humans de proximitat** de totes les persones que habiten o transiten per la nostra ciutat.

Deixeu-me començar amb una metàfora marinera per emmarcar el contingut d'aquest informe. En un vaixell s'anomena obra viva la part de l'embarcació que està submergida. És la part que suporta totes les pressions i manté a la superfície el pailebot sencer. En canvi, la part visible s'anomena, amb cert menyspreu, obra morta. En aquest informe us trobareu les principals activitats ben visibles de la Sindicatura durant l'any 2025. Per tant, aprofitaré aquesta presentació per reflexionar sobre l'obra viva, els fonaments sobre els quals s'articula el nostre treball en equip per exercir de la millor forma possible la nostra missió de servei públic per millorar la vida de la ciutadania barcelonina.

Com ja hem dit diverses vegades, la millor forma d'explicar la nostra raó de ser és conceptualitzar-nos com a elements catalitzadors, definició que ve del món de la química i que fa referència a aquells factors que provoquen una reacció sense necessitat d'aparèixer en el resultat. És així com nosaltres valorem els impactes de les nostres intervencions i els canvis positius que acaben provocant en el disseny i implementació de les polítiques públiques municipals.

Possiblement us preguntareu si els resultats d'aquests canvis i d'aquests impactes impliquen veure el que ningú en l'àmbit municipal està veient sobre afectacions a la ciutadania. Probablement, no és del tot així. La millor resposta sobre quina és la nostra funció i la nostra forma d'actuar passa, principalment, per una de les frases més cèlebres d'Arthur Schopenhauer: "La nostra tasca no és tant veure el que ningú encara ha vist, sinó pensar el que ningú ha pensat sobre el que tothom veu". Així ho hem fet en moltes de les nostres resolucions, en les nostres actuacions d'ofici, en els informes monogràfics, en els dictàmens, en la resolució adequada de controvèrsies i en la creació de grups de treball temàtics. Sempre des de la presència constant en el territori, en els 73 barris i els 10 districtes de la nostra ciutat, tenint alhora mirada de barri per poder atresorar una mirada completa de ciutat.

Això demana abordar el nostre dia a dia des de la **proximitat** i des de la **resiliència**. La **proximitat** no és només una forma d'organitzar l'espai: és una manera d'habitar, de relacionar-se, de construir ciutat amb els altres. És, possiblement, el principi més profundament humà sobre el que projectar el futur de la nostra ciutat. Com diu Carlos Moreno, la proximitat és molt més que una qüestió de distàncies mètriques o de mapes. És una condició política, social i cultural. Reflexionar sobre la proximitat és valorar la seva influència en la formació d'una vida digna a la ciutat. És bastir ponts entre teoria i pràctica, per pensar i repensar com transformar la nostra ciutat i el nostre territori amb justícia, sensibilitat i visió de futur. Fomentar la construcció col·lectiva de futurs urbans més propers, més humans, més habitables.

Aquesta proximitat ha d'anar acompanyada de **resiliència**, és a dir, proveir-nos d'eines per fer front a les adversitats i transformar-les en una possibilitat per créixer, aprendre i desenvolupar-nos. La resiliència implica resistir i construir.

Pensar i actuar avui en matèria urbana exigeix superar visions





obsoletes, models esgotats i mentalitats que ofereixen resistències al canvi, quan justament el canvi -profund, estructural, ètic- és el més urgent.

Projectar-se cap al futur exigeix un doble moviment: **recordar i transformar**. Recordar allò que la nostra ciutat ha sabut fer bé -la vida compartida, l'orgull de barri, la creativitat des de l'escassetat- i **transformar** les estructures que generen exclusió, distància i fragmentació.

Però, per avançar cap al futur, és necessari mirar també cap al passat. Les nostres ciutats no han estat sempre hostils. Cal recuperar les memòries dels vincles comunitaris, dels sabers de les cures, de la convivència ciutadana. Recuperar el millor de les nostres tradicions urbanes: la vida de barri, l'espai públic com a escenari de trobada. La creativitat des de l'escassetat, la solidaritat com a recurs urbà.

Per això hauríem de parlar de *proxiliència*, una **combinació de proximitat i resiliència**, que permeti a la nostra ciutat, Barcelona, adaptar-se millor als problemes i reptes presents i futurs.

M'aturo aquí per dir que, si bé la nostra institució ha fet bandera del **dret a la ciutat**, tal com va teoritzar en el seu moment Henri Lefebvre l'any 1968, en el context actual hauríem d'anar més enllà i avançar i defensar el **dret a viure bé a la ciutat**. No és suficient que la ciutadania tingui accés a la ciutat: ha de tenir accés a una bona vida a la ciutat. Ja no ens podem quedar només en la defensa del dret a estar, sinó defensar el dret a estar bé. No només a ocupar, sinó a prosperar. No només a apropiar-se de la ciutat, sinó a viure-hi en plenitud. Un dret que ha de guiar el disseny de les polítiques públiques municipals, les infraestructures, les escales de proximitat i les noves formes de ciutadania urbana.

Com es pregunta Jordi Amat, és democràtica una ciutat on hi poden viure bé els qui han nascut i -afegeixo- els qui han vingut de fora? Per exemple, milers de persones treballadores que han perdut el dret a viure bé a la ciutat, que es veuen obligades a treballar on no poden viure. De res serveix ser una ciutat d'èxit si els seus habitants són expulsats de casa perquè no poden pagar un lloguer desorbitat. Avui dia, l'accés a l'habitatge és el gran repte de la nostra ciutat.

És per això que considerem que habitar no és ocupar un lloc, instal·lar-se en un lloc i no en un altre, sinó que consisteix a tornar-se ciutat. Això ens obliga a repensar l'allotjament no només com un espai digne d'habitar, sinó com un element clau en la construcció de la ciutat, de la urbanitat ciutadana i, en definitiva, en la qualitat de la vida urbana.

La idea no és únicament garantir l'accés a un habitatge adequat, sinó integrar la visió més àmplia d'habitat integral, que entén com a parts indispensables del dret a viure bé a la ciutat la proximitat als serveis essencials, l'entorn comunitari i la qualitat dels espais urbans. Des d'aquesta perspectiva, l'habitatge deixa de ser un lloc per pernoctar i es converteix en un node d'interacció, sostenibilitat i cohesió social, capaç de generar benestar i resiliència a la nostra ciutat.

Per tant, **reivindiquem passar del dret a la ciutat al dret de viure bé a la ciutat**: de l'habitatge i l'allunyament al ple exercici de viure en humanitat, dignitat i urbanitat. Ens cal repensar la ciutat des del benestar urbà, mirar el que tenim, entendre d'on venim i atrevir-nos

a imaginar junts altres formes d'habitar. El benestar urbà no pot ser un concepte marginal ni un privilegi per a poques persones. És una urgència col·lectiva. Les nocions de proximitat i de resiliència -proxiliència- ens ofereixen un marc coherent per reconfigurar els entorns urbans al voltant de l'equitat, la sostenibilitat i el benestar. Necessitem imaginar una ciutat que abraci la vida en totes les seves formes, que prioritzi l'**accés equitatiu a les necessitats bàsiques**, la **justícia ambiental** i la **convivència intercultural**.

Com ens recorda Saskia Sassen, els imperis, els regnes i les nacions han sorgit i desaparegut al llarg de la història. En canvi, les ciutats, per la seva naturalesa, no només han perdurat, sinó que continuen expandint-se, consolidant-se com els espais centrals de la vida humana en un món que avui és majoritàriament urbà. La ciutat no és només un espai de resistència, també és un laboratori d'alternatives, on s'assagen formes més democràtiques, inclusives i sostenibles de governar els béns comuns. Una ciutat no es mesura per la seva longitud ni per la seva amplada, sinó per l'amplitud de la seva visió i l'altura dels seus somnis.

La clau real per alliberar la nostra creativitat està en un dels invents més grans de la humanitat: la ciutat. Les ciutats són veritables generadors per a la creativitat. Com ens explica Benjamin Barber, la **creativitat** i la **imaginació** són les impulsores dels invents, el comerç i la cultura, però també són els motors de la democràcia.

La humanitat va començar a avançar cap a la política i la civilització a la polis, a la ciutat. I és a la ciutat on va néixer la democràcia. Com que el nostre origen és la ciutat, sembla que també ha de ser el nostre destí. És l'àmbit on la creativitat s'allibera, la comunitat es consolida i la ciutadania es fa realitat. En els temps d'involució que estem vivint, la política, la democràcia, la garantia dels drets humans de proximitat comença al barri i a la ciutat. **La ciutat ha de ser l'agent de canvi**. Les ciutats són hàbitats per a la vida en comú. És el lloc on viuen les persones i, per tant, on aprenen i estimen, treballen i dormen, llegeixen i juguen, creixen i mengen i on, finalment, moren.

Llavors, de qui és la ciutat? **La ciutat és de la seva gent**, és **la ciutat de la gent**. I si parlem de Barcelona, aquesta és fruit del treball quotidià i dels que van proclamar en el seu moment que la ciutat és la gent. En aquest sentit, perquè la ciutat sigui la gent, cal que existeixi una vinculació real i crítica, tensa i constructiva, entre les institucions i la ciutadania.

Una Barcelona que ha de ser un bon lloc per viure-hi. I Barcelona ho és. Té un clima privilegiat, un espai públic de qualitat, oferta cultural, gastronòmica, platges, muntanya, una arquitectura que és admirada arreu, i una posició estratègica a Europa i el Mediterrani.

Malgrat això, convé refutar dos arguments massa arrelats en discursos poc constructius: 1) Barcelona no és una ciutat pobra, però sí una ciutat amb pobresa; i, 2) No és una ciutat amb por, però sí una ciutat on hi ha un discurs cada cop més activador de la por, que no erradicarem si no fem front a les causes estructurals que deixen a milers de





persones sense les necessitats bàsiques cobertes, fruit de la desigualtat social i que generen i alimenten aquestes pors.

Tot això s'ha de fer amb visió metropolitana, atès que compartim amb les ciutats del nostre voltant qüestions, reptes i problemes: habitatge, mobilitat, seguretat, sensellarisme, estratègies econòmiques, projeccions culturals, envelliments actius, entre altres. Per això ens cal, com diu Xavi Casinos, una **mirada metropolitana policèntrica**, on els municipis metropolitans mantinguin la seva autonomia i capacitat de governar el dia a dia de les seves ciutats. Una mirada metropolitana que **Barcelona ha de liderar, però no governar**, és imprescindible per avançar. Una mirada que ens permeti superar **el discurs de l'efecte crida**, que sovint frena l'impuls de mesures innovadores per por de saturar els recursos municipals. Cal deixar enrere aquesta lògica paralitzadora i apostar, en canvi, per l'**efecte mirall**: convertir Barcelona en una ciutat referent en la resolució de problemàtiques estructurals i en una ciutat pionera que altres vulguin seguir.

Aquí us presentem, a grans trets, l'obra viva de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, que té una doble funció: supervisar el funcionament de l'Ajuntament de Barcelona, però també, col·laborar, des de l'autoritat que ha de tenir la nostra institució, fent propostes públiques de millora per a la vida dels barcelonins i les barcelonines.

Moltes gràcies per continuar confiant en la Sindicatura.



David Bondia Garcia

Síndic de Greuges de Barcelona



DEFENSEM DRETS HUMANS DE PROXIMITAT

ELS DRETS QUE DEFENSEM

DRET A LA CIUTAT

Dret polièdric de totes les persones habitants, presents i futures, permanents o temporals, a utilitzar, ocupar i produir ciutats justes, inclusives i sostenibles, definides com un bé comú essencial per a una vida plena i digna.

DRETS HUMANS DE PROXIMITAT

Necessitats bàsiques o aspiracions legítimes, inherents a totes les persones que habiten o transiten per la ciutat, que han de ser cobertes per tal de garantir el dret a una vida digna de ser viscuda en l'àmbit local.



Aquestes necessitats bàsiques o aspiracions legítimes es manifesten a través dels quatre àmbits fonamentals del nostre model de ciutat.

A cada àmbit corresponen diversos drets humans de proximitat. Tant els àmbits de ciutat com els diferents drets humans de proximitat poden interactuar entre ells davant dels diferents reptes i problemàtiques que comporta la vida al municipi.

MODEL I ÀMBITS DE CIUTAT

CIUTAT EQUITATIVA

Àmbit de ciutat conformat per un conjunt de drets humans de proximitat que procura l'accés, en igualtat de condicions, a serveis bàsics per al desenvolupament d'una vida digna en l'àmbit local.

CIUTAT DIVERSA

Àmbit de ciutat estructurat per un conjunt de drets humans de proximitat que tenen especial incidència cap a persones o col·lectius en què la diferència és reconeguda com un element enriquidor de la diversitat.

CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

Àmbit de ciutat configurat per un conjunt de drets humans de proximitat que ajuden a constituir i consolidar municipis on es garanteixi un sistema ambiental, social i econòmic just i inclusiu.

CIUTAT GARANTISTA

Àmbit de ciutat vertebrat per un conjunt de meta-drets humans de proximitat o drets de caràcter instrumental que faculten el gaudi i la reivindicació de la resta de drets de ciutadania.



AMB MIRADA INTERSECCIONAL

Ens permet analitzar l'afectació de drets de ciutadania des d'una perspectiva complexa, amb especial atenció a les diferències de classe social, gènere, etnicitat, edat, identitat sexual, origen, religió, etc., que condicionen les persones i els col·lectius.

LA NOSTRA MIRADA DE CIUTAT

Una ciutat amb mirada interseccional

Ciutat Equitativa

Dret als serveis de protecció social
Dret a l'educació i al lleure
Dret a la salut
Drets culturals
Dret a l'esport
Dret al treball
Dret a l'habitatge
Drets d'acollida
Dret a una vida lliure de violències

Ciutat Diversa

Drets de la infància i l'adolescència
Drets de la joventut
Drets de les persones grans
Drets de participació
Dret a la igualtat i a la diversitat
Drets lingüístics
Drets religiosos
Dret a les cures

Ciutat Habitable i Sostenible

Dret a un urbanisme harmoniós
Dret a una convivència pacífica
Dret al medi ambient
Dret a la mobilitat
Dret a l'espai públic
Dret a l'accessibilitat i la inclusivitat
Dret al descans
Dret al benestar animal

Ciutat Garantista

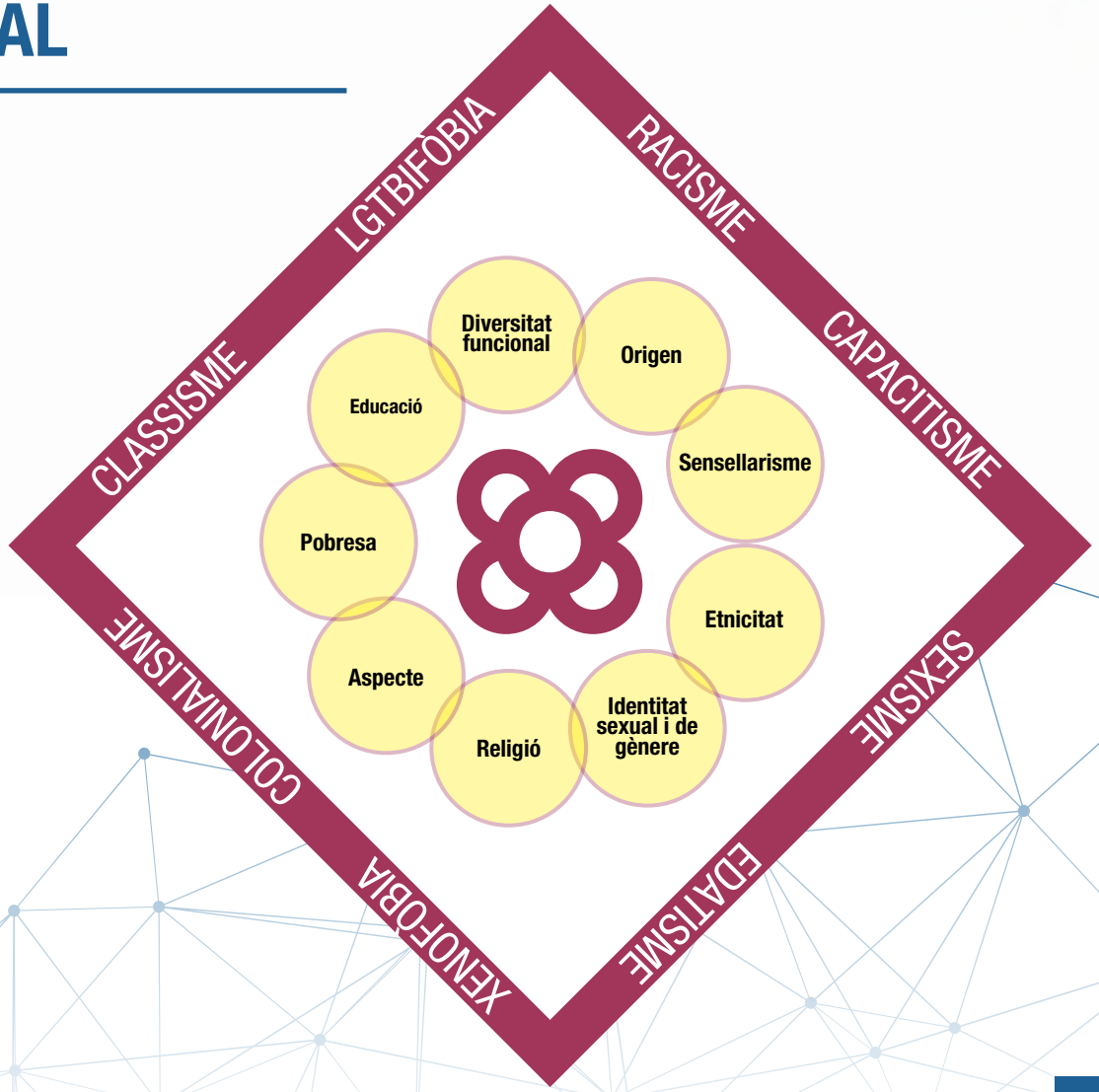
Dret a una bona administració
Dret d'accés a la informació
Drets digitals
Dret a l'empadronament
Dret a la integritat física
Dret a la seguretat ciutadana
Dret de les persones consumidores
Drets funeraris
Dret a la memòria democràtica

UNA INSTITUCIÓ AMB MIRADA INTERSECCIONAL

La mirada interseccional ens permet analitzar l'afectació als drets de ciutadania des d'una mirada complexa. La discriminació que experimenten les persones és múltiple i s'agreuja quan aquestes estan afectades per diferents capes d'opressió motivades per la seva classe social, gènere, etnicitat, edat, identitat sexual, origen, religió, etc.

Ser conscients de la interconnexió d'aquestes diferents capes i de com aquestes es tradueixen en la vulneració de múltiples drets humans, contribueix a donar un tractament més integral i rigorós a les intervencions de la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

TENIM DRET AL FET QUE LA DIFERÈNCIA SIGUI RECONEGUDA COM A ELEMENT ENRIQUIDOR DE LA DIVERSITAT.





TIPUS D'INTERVENCIONS

COM POT INTERVENIR LA SINDICATURA



RESOLUCIÓ DE QUEIXES CIUTADANES



ACTUACIONS D'OFICI



PRESÈNCIA AL TERRITORI



INFORMES MONOGRÀFICS



DICTÀMENS



RESOLUCIÓ ADEQUADA DE CONTROVÈRSIES



GRUPS DE TREBALL TEMÀTICS



ACCIONS A INSTITUTS I UNIVERSITATS

RESOLUCIÓ DE QUEIXES CIUTADANES

La Sindicatura actua a sol·licitud de qualsevol persona física o jurídica que li presenta una queixa.



ADMESES A TRÀMIT

Quan la queixa s'admet a tràmit, s'inicia la **supervisió** de l'activitat municipal i, una vegada analitzada tota la informació, s'emet la **resolució** corresponent i es determina si l'actuació de l'Ajuntament ha estat legal i eficaç, o no, i quins advertiments o **recomanacions** cal fer-li.

NO ADMESES A TRÀMIT

No es poden admetre a tràmit, entre altres, les queixes que són competència d'altres òrgans, les queixes anònimes, les queixes en què s'aprecia mala fe, manca de fonament o inexistència de pretensió i les queixes en la tramitació de les quals es causi perjudici al legítim dret d'una tercera persona.

ACTUACIONS D'OFICI

La Sindicatura també pot intervenir, per decisió pròpia, en cas d'afectacions generals o intenses dels drets i llibertats.



En aquests supòsits, **sol·licita la informació** que considera necessària als òrgans municipals competents, analitza la normativa aplicable i **emet una resolució** amb les **recomanacions** que formula a l'Ajuntament.

Quan ho considera convenient, la Sindicatura també elabora **dictàmens**, és a dir, estudis jurídics i tècnics sobre propostes normatives o altres documents en elaboració per part de l'Ajuntament o d'altres institucions, per tal de proposar millores pel que fa als drets humans de proximitat.

PRESÈNCIA AL TERRITORI



LA SINDICATURA A PEU DE CARRER

La millor manera de descobrir què passa a Barcelona és caminant-hi de la mà de les persones que més saben de cada racó de la ciutat: el veïnat. En aquest projecte, l'equip de la Sindicatura dedica tot un dia a conèixer, a peu de carrer, les principals problemàtiques i neguits de cada un dels 73 barris de la ciutat.



LA SINDICATURA A PROP TEU

El diàleg amb la ciutadania fa que les solucions proposades siguin més efectives i responguin millor a les necessitats i experiències de les persones. Cada mes, l'equip de la Sindicatura conversa amb el veïnat de la ciutat sobre allò que els preocupa.



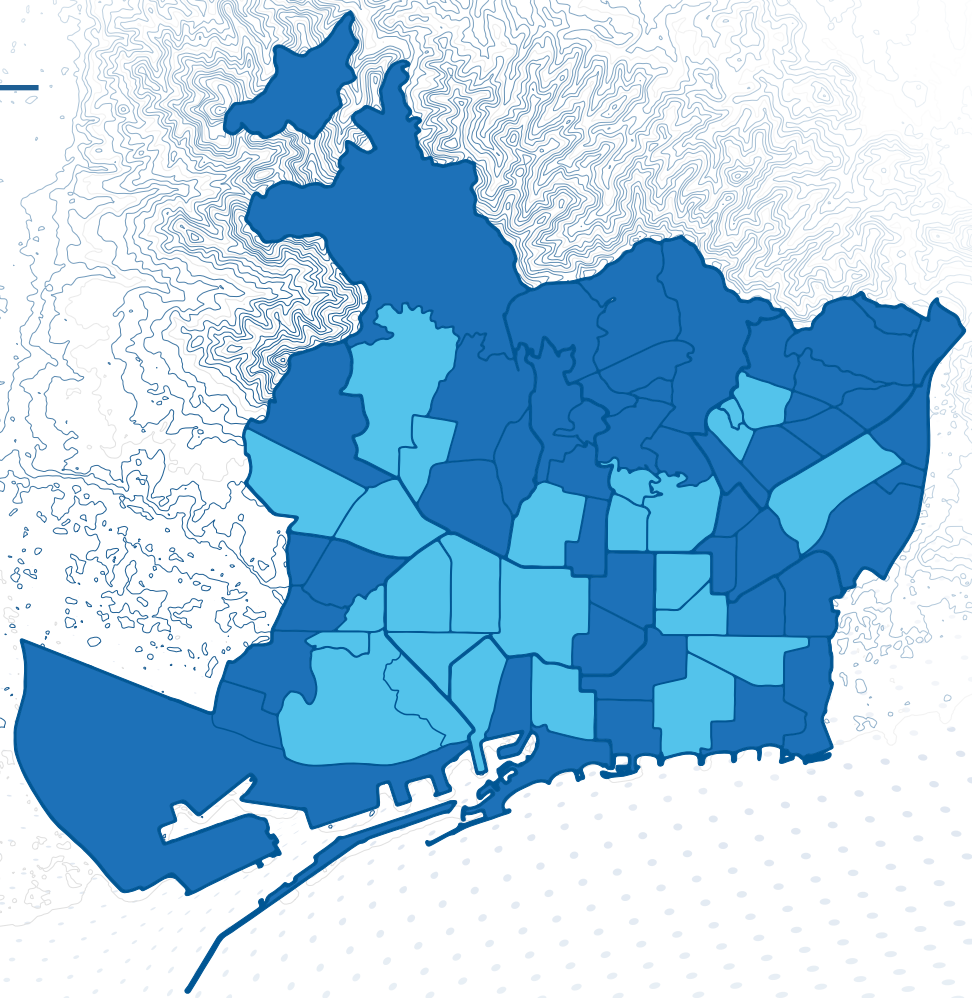
SINDICATURA ITINERANT

La Sindicatura no és una ubicació estàtica, sinó que està present al territori. És una institució en moviment que, de manera periòdica, es trasllada a un equipament de proximitat amb l'objectiu de recollir les queixes de la ciutadania, sense necessitat que aquesta es desplaci a la seva seu.

BARRIS VISITATS

Dins del programa de visites al territori i un cop aconseguit l'any 2024, haver trepitjat **tots els barris de Barcelona**, l'any 2025 seguim fent les visites periòdiques als 73 barris de la ciutat.

DATA	BARRI/S
27/1/2025	El Clot - Camp de l'Arpa
28/1/2025	El Poblenou - Provençals del Poblenou
30/1/2025	Sant Antoni
19/2/2025	Poble-sec
12/5/2025	La Vila de Gràcia
14/5/2025	Les Corts i la Maternitat i Sant Ramón
22/5/2025	Sant Pere, Santa Caterina i la Ribera
4/6/2025	Sarrià
16/6/2025	Hostafrancs - La Font de la Guatlla
30/6/2025	L'Antiga i la Nova Esquerra de l'Eixample
7/7/2025	El turó de la Peira i Can Peguera
9/7/2025	El Bon Pastor
17/9/2025	Sant Andreu
21/10/2025	Can Baró, Baix Guinardó i Guinardó
3/11/2025	La Guineueta i Can Peguera
10/11/2025	El Raval
18/11/2025	Les Tres Torres



7 LA SINDICATURA A PEU DE CARRER

5 LA SINDICATURA A PROP TEU

5 SINDICATURA ITINERANT

BARRIS VISITATS ANTERIORMENT

BARRIS VISITATS L'ANY 2025

INFORMES MONOGRÀFICS

QUÈ SÓN

La Sindicatura de Greuges de Barcelona pot decidir d'ofici dur a terme estudis de caràcter monogràfic sobre determinades problemàtiques de ciutat que tenen una afectació important en els drets de la ciutadania.

PER A QUÈ

Els informes monogràfics tenen per objectiu fer una diagnosi aprofundida sobre un determinat tema i formular recomanacions i propostes de política pública a l'Ajuntament de Barcelona per tal de millorar la salvaguarda dels drets humans.

COM

Es desenvolupen amb la col·laboració de persones o institucions expertes en la matèria, que poden contribuir no només al procés de recerca i redacció, sinó també al procés de difusió i implantació de les propostes.



RESOLUCIÓ ADEQUADA DE CONTROVÈRSIES

QUÈ ÉS?

La resolució adequada de controvèrsies és el conjunt de tècniques i mètodes que contribueixen a solucionar problemes sense confrontació i amb una implicació activa de totes les parts afectades. Inclou la mediació, la conciliació o la facilitació. Es basa en la voluntat de les persones de recórrer a aquest tipus de processos i, quan implica l'Administració, s'efectua amb ple respecte al principi de legalitat.

COM ACTUA LA SINDICATURA DE GREUGES?

La Sindicatura propugna l'ús d'aquestes tècniques i en difon els avantatges. En les seves intervencions, pot activar mecanismes de resolució adequada de controvèrsies, si considera que poden contribuir a una millor resposta a la ciutadania. També pot actuar com a institució mediadora o conciliadora quan li ho demanen les parts.

GRUPS DE TREBALL TEMÀTICS

En la nostra tasca de defensa dels drets humans de proximitat, considerem necessari comptar amb el coneixement i aportacions d'institucions, entitats o persones expertes que disposen d'experiència i informació sobre àmbits de treball específics.

Amb aquests agents, creem grups de treball temàtics que enriqueixen la nostra intervenció, tot contribuint a la identificació de temes d'interès, al desenvolupament dels nostres estudis i al desplegament de les nostres recomanacions.



ACCIONS A INSTITUTS I UNIVERSITATS

La Sindicatura de Greuges de Barcelona es desplaça a instituts i universitats per fer pedagogia del dret a la ciutat i els drets humans de proximitat.

Mitjançant un diàleg amb el síndic David Bondia, l'alumnat expressa quines queixes tenen; com millorarien el seu barri; si creuen que participen en les decisions de ciutat, etc.

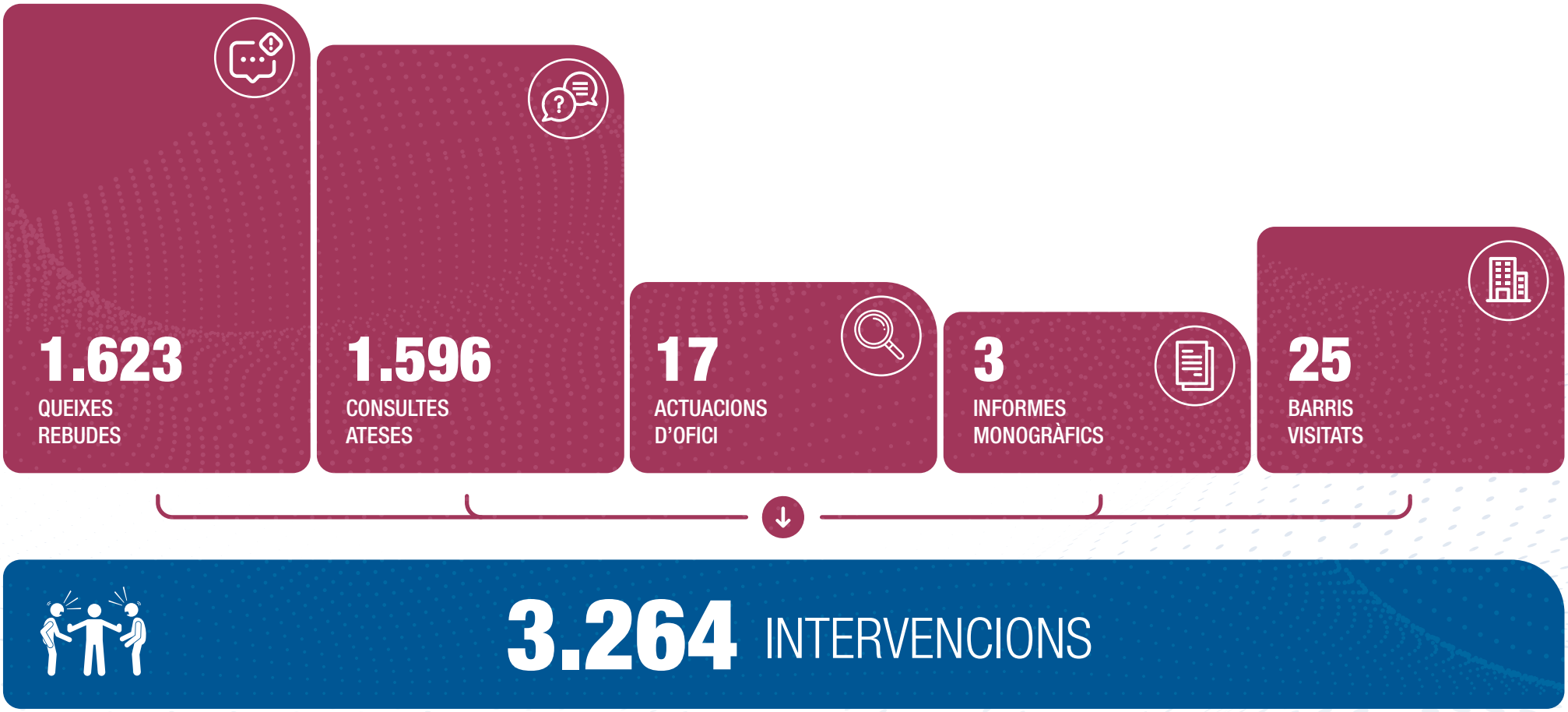
El jovent és un actor de ple dret en la construcció de la ciutat, i la Sindicatura de Greuges de Barcelona vol escoltar-lo per conèixer les seves inquietuds i propostes.





L'ANY 2025
EN XIFRES

NOMBRE D'INTERVENCIONS





LES QUEIXES EN XIFRES

QUEIXES PRESENTADES L'ANY 2025 — 1.623

TRAMITADES O RESOLTES → 1.101

INADMESES O DERIVADES

- Inadmeses: 54
- Derivades a primera instància*: 228
- Derivades a altres òrgans competents**: 240

→ 522

* La Sindicatura supervisa l'Administració municipal, però no la substitueix. Per això, amb caràcter general, abans de recórrer a la Sindicatura, la ciutadania s'ha d'adreçar en primer lloc als òrgans municipals, per tal que aquests tinguin l'oportunitat de conèixer i resoldre els problemes que l'afecten.

** A sindicatures locals, 2 | Al Síndic de Greuges de Catalunya, 138 | Al Defensor del Poble, 39 | A òrgans de consum (OMIC/ACC), 31 | A altres òrgans, 30.

NOMBRE DE QUEIXES PER DISTRICTE

POSICIÓ PER NOMBRE DE QUEIXES	DISTRICTE	QUEIXES PER 10.000 HAB	POBLACIÓ	POSICIÓ SEGONS NOMBRE POBLACIÓ
1r	Ciutat Vella	7,28	115.311	9è
2n	Gràcia	6,35	127.603	8è
3r	Eixample	6,29	278.206	1r
4t	Horta-Guinardó	5,79	183.009	4t
5è	Les Corts	5,33	84.393	10è
6è	Sant Andreu	4,95	157.674	6è
7è	Sants-Montjuïc	4,94	196.300	3r
8è	Nou Barris	4,76	182.755	5è
9è	Sant Martí	4,62	253.139	2n
10è	Sarrià-Sant Gervasi	4,29	153.673	7è

→ Un 20% de les queixes presentades corresponen a persones que viuen fora de Barcelona.

→ Un 45,2% de les queixes són presentades per dones, un 47,4% per homes i un 7,4% corresponen a queixes presentades per entitats, per col·lectius o per persones que no especifiquen llur gènere.



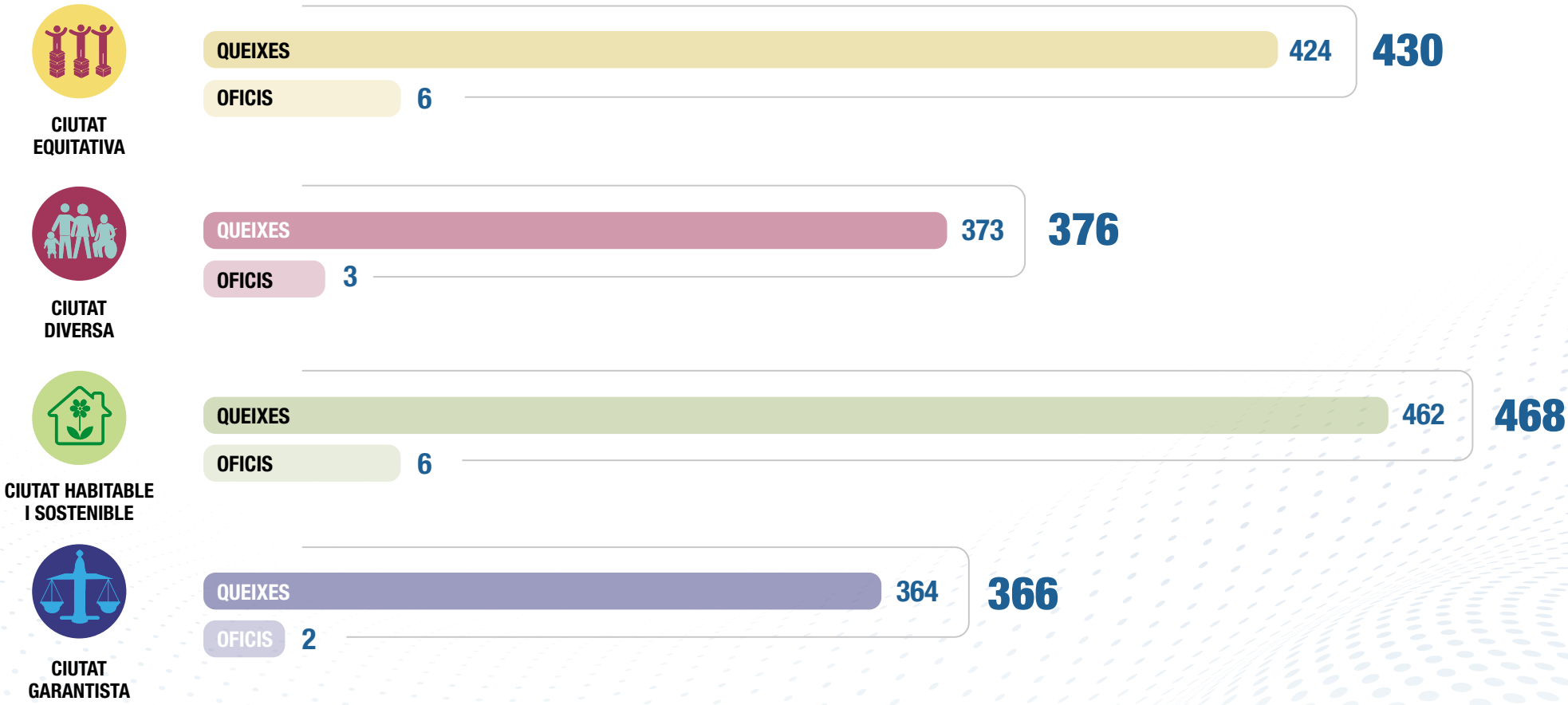
ELS 10 DRETS MÉS AFECTATS

DRET AFECTAT		QUEIXES PRESENTADES*
1. Dret a una bona administració	23%	246
2. Dret als serveis de protecció social	12%	128
3. Dret a la mobilitat	11,7%	125
4. Dret a l'habitatge	10,1%	108
5. Dret al descans	10%	107
6. Dret al medi ambient	7%	75
7. Dret a l'espai públic	5,2%	56
8. Dret a l'educació i lleure	5,1%	55
9. Dret a la salut	4,3%	46
10. Drets de les persones consumidores	4,3%	46

*Les queixes presentades per vàries persones, però que fan referència a un mateix fet o problemàtica, es computen com a una única queixa, ja que es tramiten i resolen de forma conjunta en un únic expedient. Si es tingués en compte el nombre total de queixes presentades, el primer dret afectat seria el **dret a la igualtat i la diversitat**, ja que es varen rebre 322 queixes on s'expressava la disconformitat dels ciutadans amb determinats continguts de l'obra teatral "Esas latinas", representada en un acte organitzat per l'Ajuntament, pel caràcter discriminatori cap a les persones catalanoparlants.

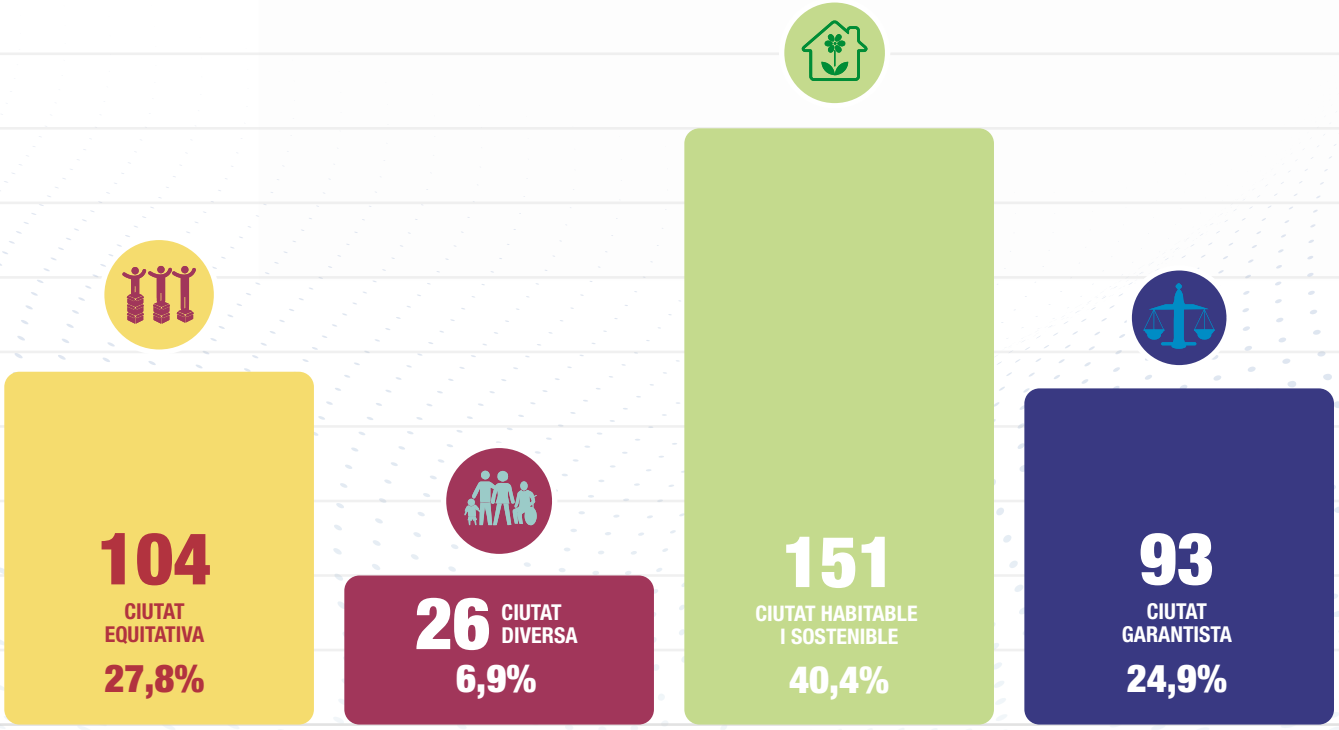
QUEIXES I OFICIS PER ÀMBIT TEMÀTIC

Al llarg de l'any 2025, la Sindicatura de Greuges ha dut a terme un total de **1.640** intervencions, classificades de la manera següent, segons l'àmbit dels drets afectats.



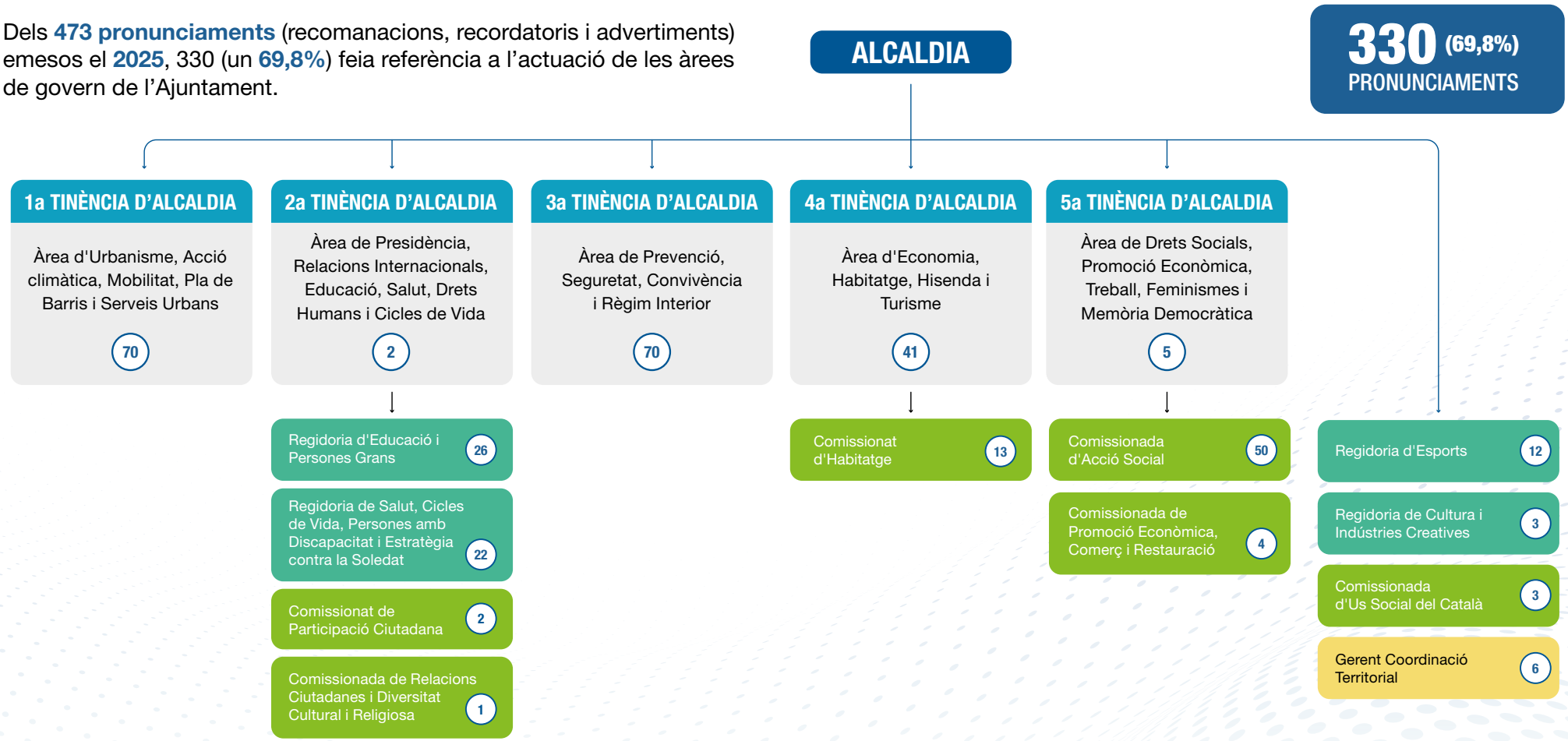
NOMBRE DE RESOLUCIONS

374 RESOLUCIONS DICTADES



PRONUNCIAMENTS ADREÇATS A ÒRGANS DE GOVERN

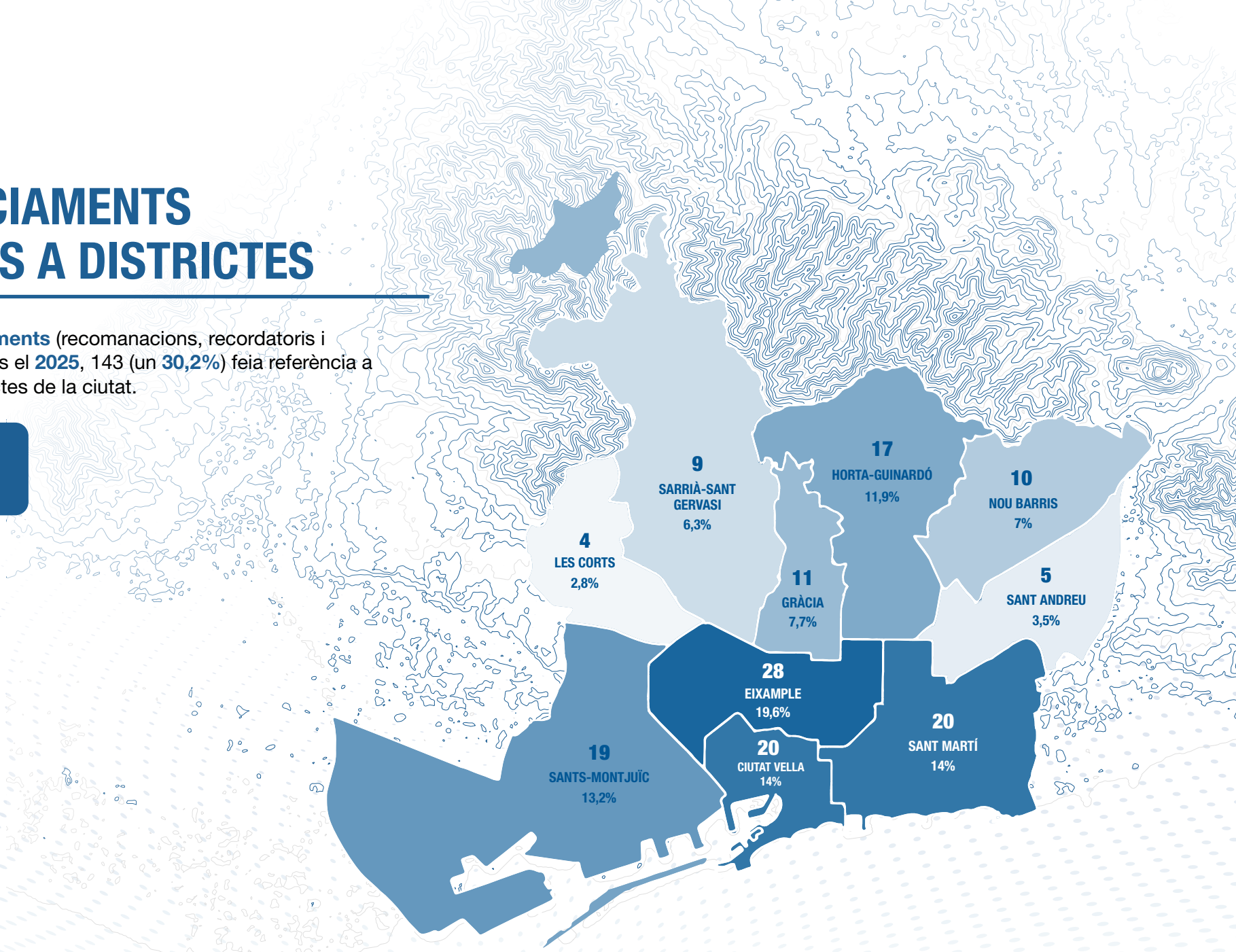
Dels **473 pronunciaments** (recomanacions, recordatoris i advertiments) emesos el **2025**, 330 (un **69,8%**) feia referència a l'actuació de les àrees de govern de l'Ajuntament.



PRONUNCIAMENTS ADREÇATS A DISTRICTES

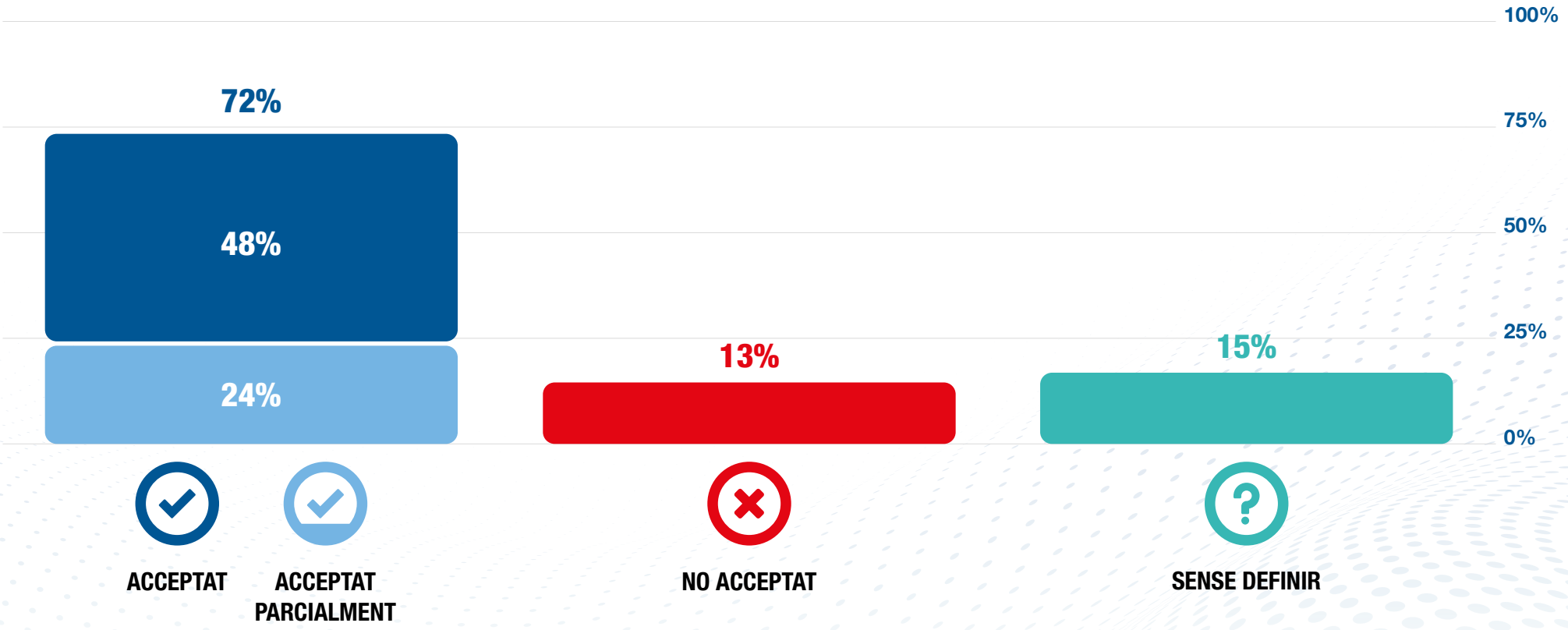
Dels **473 pronunciaments** (recomanacions, recordatoris i advertiments) emesos el **2025**, 143 (un **30,2%**) feia referència a l'actuació dels districtes de la ciutat.

143 (30,2%)
PRONUNCIAMENTS



GRAU D'ACCEPTACIÓ DELS PRONUNCIAMENTS

Segons les respostes rebudes el **2025** a **pronunciaments emesos** per la **Sindicatura de Greuges** de Barcelona, el grau d'acceptació per part de l'Ajuntament és el següent:



EL COMPROMÍS AMB L'AGENDA 2030 I ELS ODS

L'any 2015, l'ONU va aprovar l'anomenada Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible, un pla universal que presenta moltes sinergies amb els drets humans de proximitat. Es concreta mitjançant 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).

La Sindicatura de Greuges de Barcelona, com a institució que garanteix els drets fonamentals i les llibertats públiques a la ciutat, contribueix a impulsar l'acompliment dels ODS mitjançant les seves actuacions i recomanacions. Durant el 2025, les fites dels ODS més vinculades als pronunciaments de la Sindicatura han estat:



1.1 El 2030 tota persona resident a Barcelona que es quedi sense sostre tindrà un llit on dormir i un plat a taula, i el nombre de persones sense llar es reduirà fortament.

10.3 Garantir la igualtat d'oportunitats i reduir la desigualtat dels resultats, també eliminant les lleis, polítiques i pràctiques discriminatòries i promovent legislació, polítiques i mesures adequades a aquest efecte.

11.2 Incrementar l'ecomobilitat (proporció d'etapes de desplaçaments fetes en modes de transport públic i/o no motoritzat), aconseguir una valoració del transport públic per sobre del 7,5% per a cada un dels seus mitjans (metro, tramvia, bus i bicing), convertir la flota d'autobusos en 100% sostenible i efectuar més de 350.000 desplaçaments/any en el servei adaptat per a persones amb discapacitat.

16.6 Garantir que l'Ajuntament de Barcelona sigui una institució àgil, eficaç i ben valorada per la ciutadania, amb l'assoliment dels següents llindars: més de 6,5 en valoració de la gestió, més del 80% dels tràmits finalistes completament digitalitzats, menys de 25 dies de mitjana en el pagament a proveïdors i menys d'un 10% de diferència entre l'eficàcia en l'execució dels ingressos i l'eficàcia en l'execució de la despesa.



IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

QUIN IMPACTE TÉ LA INTERVENCIÓ DE LA SINDICATURA?

1. Solució de problemes concrets
2. Millora de l'atenció ciutadana
3. Millora de la participació ciutadana i del diàleg entre ciutadania i Ajuntament
4. Més garanties per al dret d'accés a la informació
5. Revisió de procediments administratius
6. Modificació d'ordenances, protocols d'actuació o plecs contractuals per alinear-los millor amb la garantia de drets
7. Reforç de la tasca inspectora municipal
8. Foment de l'ús de la mediació com a mecanisme de resolució de conflictes
9. Millora en la prestació dels serveis socials als col·lectius vulnerabilitzats
10. Més protecció de la infància
11. Introducció de mecanismes per evitar la discriminació
12. Més garanties per a la privacitat de les persones
13. Millora del manteniment i la neteja de l'espai públic
14. Millora de la senyalització viària

CASOS CONCRETS DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

PROBLEMA	SOLUCIÓ

SOLUCIÓ DE PROBLEMES CONCRETS

Una ciutadana no va rebre correctament la notificació d'una adjudicació provisional d'habitatge, fet que va provocar que se la donés de baixa per renúncia injustificada. Això vulnerava el seu dret a l'habitatge, ja que no va tenir coneixement real de l'adjudicació i va perdre una oportunitat després d'anys de constar inscrita al registre corresponent.	Com a conseqüència de la intervenció de la Sindicatura, s'estima el recurs interposat per la ciutadana afectada i se li assigna un habitatge.
Una parella va expressar la seva disconformitat pel fet que les reunions de l'escola bressol amb les famílies es fessin exclusivament en castellà, tot i la demanda de diverses famílies perquè es duguessin a terme en català.	La intervenció de la Sindicatura fa que les reunions es duguin a terme en català, amb traducció disponible, si escau, per a les persones que no la comprenguin. A més, l'octubre de 2025, l'Ajuntament presenta el Pla d'Acció pel Foment de l'Ús del Català a les Escoles Bressols Municipals.
Una dona transgènere va modificar el seu nom l'any 2015 i va aconseguir actualitzar aquesta informació en tots els registres oficials (padró, cens electoral, etc.), excepte en l'adreça fiscal vinculada al sistema de l'Ajuntament, on encara constava el nom anterior.	Després de la intervenció de la Sindicatura, s'actualitza el nom al registre de l'adreça fiscal i es comunica el canvi a la ciutadana.
Un veí d'Horta-Guinardó ens va exposar les molèsties que pateix per l'ús incívic d'un banc proper al seu domicili, que pertorben el dret al descans seu i de la seva família.	El Districte accepta la recomanació de la Sindicatura d'establir un diàleg amb el ciutadà i, posteriorment, encarrega a la brigada de manteniment de la via pública que desplaci el banc a un millor emplaçament.

CIUTAT EQUITATIVA

CIUTAT DIVERSA

CIUTAT GARANTISTA

CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

CASOS CONCRETS DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

PROBLEMA	SOLUCIÓ

SOLUCIÓ DE PROBLEMES CONCRETS

Una ciutadana ens va exposar que va ser sancionada per haver estacionat una motocicleta en un espai amb senyalització excepcional per obres, si bé havia al·legat i acreditat que aquesta senyalització havia estat col·locada després de l'estacionament.	→ L'Institut Municipal d'Hisenda revisa l'expedient, fa algunes comprovacions i considera acreditada la versió dels fets exposada per la ciutadana. En conseqüència, s'anul·la la sanció, i es retornen tots els imports abonats, inclosa la taxa de grua.
Un ciutadà va denunciar haver estat sancionat per estacionar un vehicle en una suposada zona de càrrega i descàrrega, i va al·legar i acreditar que en aquell espai no existia cap zona de càrrega i descàrrega, en trobar-se aquesta a l'illa contigua.	→ L'Institut Municipal d'Hisenda revisa l'expedient i estima el recurs. En conseqüència, s'anul·la la sanció, i es retornen tots els imports abonats, inclosa la taxa de grua.
Un ciutadà que havia contractat una excursió mitjançant el web de TMB www.holabarcelona.com es va trobar que l'Ajuntament havia anul·lat aquesta excursió i que, malgrat haver sol·licitat de forma reiterada el reemborsament de l'import satisfet, no obtenia cap resposta	→ TMB retorna l'import abonat per l'excursió i trasllada les seves disculpes al ciutadà per la demora.
Una ciutadana va presentar una queixa pels problemes de convivència que patia en l'edifici on viu com a conseqüència del consum de marihuana per part d'un veí, el fum del qual generava molèsties a la resta de residents. Les persones afectades van manifestar no haver pogut establir cap canal de comunicació amb aquest veí per resoldre la situació de manera dialogada.	→ A petició de la Sindicatura de Greuges, el Servei de Prevenció i Convivència de l'Ajuntament de Barcelona contacta amb les parts i inicia un procés de mediació entre les persones implicades, amb l'objectiu d'evitar molèsties al veïnat i millorar la convivència.
Una ciutadana va patir un embargament derivat d'una sanció de trànsit que no li havia estat notificada correctament.	→ L'Institut Municipal d'Hisenda constata que el procés de notificació en fase executiva ha estat incorrecte. S'emet proposta de resolució en sentit estimatori per anul·lar la sanció i retornar l'import embargat, amb els interessos corresponents.



PROBLEMA	SOLUCIÓ

SOLUCIÓ DE PROBLEMES CONCRETS

Manca de resposta a un recurs d'alçada contra la denegació d'una llicència de gual.	Es revisa l'expedient i es constata que l'activitat precisa de gual, es resol favorablement la llicència i es retiren els contenidors ubicats davant del local i que impossibilitaven la concessió de la llicència.

MILLORA DE L'ATENCIÓ CIUTADANA

Un ciutadà va consultar a l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona el motiu pel qual no s'acceptaven els xecs guarderia d'una empresa concreta. L'IMEB va respondre que no s'havia signat cap conveni de col·laboració amb aquesta empresa, però no va especificar la raó per la qual no s'havia formalitzat aquest acord.	L'IMEB respon al ciutadà de manera raonada i explica els motius pels quals no ha signat el conveni de col·laboració amb aquesta empresa. Entre aquests motius destaca que l'empresa vol cobrar una comissió, cosa que l'IMEB no pot acceptar. També es compromet a publicar aquesta informació a la seva pàgina web.
Una ciutadana estava patint un retard de més de 14 mesos en la concessió del servei de transport especial per a persones amb mobilitat reduïda i també es queixava d'una atenció ciutadana deficient en ocasió d'un requeriment d'esmenes.	S'esbrina que hi havia dues sol·licituds per a dos serveis diferents (targeta d'estacionament i servei de transport especial), i que en concedir la targeta, s'havia tancat l'altre expedient. L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat ha implementat millores per detectar abans aquests possibles errors, i també ha millorat les respostes que tramet el servei d'atenció ciutadana quan requereix documentació addicional.

CIUTAT EQUITATIVA

CIUTAT DIVERSA

CIUTAT GARANTISTA

CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

CASOS CONCRETS DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

PROBLEMA	SOLUCIÓ

MILLORA DE L'ATENCIÓ CIUTADANA

En l'aplicació municipal IRIS, que permet que els ciutadans posin en coneixement de l'Ajuntament incidències, reclamacions o suggeriments, hi ha establert un límit de 104 comunicacions per persona i any, però les persones usuàries desconeixen aquest límit i en ocasions hi arriben abans que finalitzi l'any.	Actualment, d'acord amb el suggeriment de la Sindicatura, l'aplicació avisa les persones usuàries quan s'acosten al límit de comunicacions anuals, perquè puguin administrar les comunicacions restants. Alhora, s'entén que aquest sistema i les seves restriccions no s'apliquen a l'exercici del dret fonamental de petició queda fora d'aquest sistema i de les restriccions.

MILLORA DE LA PARTICIPACIÓ CIUTADANA I DEL DIÀLEG ENTRE LA CIUTADANIA I L'AJUNTAMENT

Una estudiant va denunciar que les normes d'organització i funcionament de centre (NOFC) d'un institut on cursava un cicle formatiu de grau superior comptabilitzaven la manca d'assistència a classe per motius de vaga com a falta d'assistència a efectes de poder accedir a l'avaluació contínua.	Es procedeix a modificar les normes d'organització i funcionament de centre de l'institut per tal que no es comptabilitzin les faltes d'assistència per motius de vaga estudiantil a efectes d'accedir a l'avaluació contínua.
Una ciutadana es va mostrar disconforme amb el procediment per a la presentació de candidatures a un Consell de Barri. En l'estudi de la queixa es va detectar, entre d'altres qüestions, que el web municipal no contenia informació actualitzada respecte d'aquest Consell de Barri.	Es resol la problemàtica per mitjà d'una actualització del lloc web del Districte, on s'hi recull la informació completa corresponent al conjunt de consells de barri.

MÉS GARANTIES PER AL DRET D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ

Una plataforma veïnal ens va expressar la seva disconformitat per la forma com es tramitava la futura modificació puntual del Pla General Metropolità (MPGM) en relació amb un emplaçament ubicat a l'Eixample, al·legant manca de transparència i insuficiència del procés participatiu, que s'havia limitat a una sessió del Consell de Barri, sense documentació completa i prèvia ni difusió suficient.	A suggeriment de la Sindicatura, l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge es compromet a enfortir el procediment participatiu i programar una nova sessió de debat del Consell de Barri abans de l'aprovació provisional de la MPGM.



PROBLEMA	SOLUCIÓ

MÉS GARANTIES PER AL DRET D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ

Un ciutadà es va queixar perquè l'Ajuntament no havia donat resposta a la seva sol·licitud d'accés a la informació pública, formulada mesos enrere, per la qual havia demanat d'accedir a la relació de persones signants dels acords de celebració de la regata de la Copa Amèrica, de la desfilada de Louis Vuitton al Parc Güell i de l'exhibició de Fórmula 1 al Passeig de Gràcia.	→ Arran de la intervenció de la Sindicatura, l'Administració municipal dona resposta a la sol·licitud d'accés a la informació pública formulada pel ciutadà.

REVISIÓ DE PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS

Una persona que havia participat en un procés selectiu convocat per l'Ajuntament es queixava perquè finalment s'havia proposat el nomenament d'un nombre de persones inferior al nombre de places convocades.	→ A la vista de la recomanació de la Sindicatura, en el sentit que l'aprovació d'ofertes públiques d'ocupació i la convocatòria de places estiguin coordinades i no s'encavalquin amb processos anteriors, es revisa el procediment i es procedeix a nomenar tantes persones aprovades com places convocades.
Una persona gran amb dependència i que disposava de Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) municipal és ingressada en un centre hospitalari. A l'alta i amb el retorn a domicili, la família cuidadora no pot activar el SAD, atès que truca a l'empresa, en la qual deixen encàrrecs i no els retornen les trucades. Demanen hora amb el Centre de Serveis Socials (CSS) però els faciliten cita per quasi tres setmanes després.	→ A banda de demanar l'informe pel circuit reglamentari, es contacta telefònicament amb l'empresa, des d'on es posen en contacte amb la família i s'activa el servei.

CIUTAT EQUITATIVA

CIUTAT DIVERSA

CIUTAT GARANTISTA

CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

CASOS CONCRETS DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

PROBLEMA	SOLUCIÓ

REVISIÓ DE PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS

Una persona usuària d'un habitatge per a gent gran va rebre una factura de gairebé 300 euros per una reparació de l'aigüera, sense haver estat informada prèviament del cost. Es va queixar perquè considera que és una quantitat desproporcionada.	L'Institut Municipal de Serveis Socials es compromet a coordinar i supervisar les reparacions amb l'Institut Municipal de l'Habitatge, garantint informació prèvia, costos raonables i canals directes de comunicació amb les persones usuàries.
La mare d'un infant va expressar la seva sorpresa i disconformitat amb l'actuació del Consorci d'Educació de Barcelona, que, a sol·licitud individual de la seva exparella, havia autoritzat un canvi de centre escolar del seu fill enmig del curs i sense el seu consentiment.	S'accepta la recomanació de la Sindicatura de deixar sense efecte aquest trasllat i l'infant retorna a l'escola d'origen.
Un ciutadà va formular una queixa per les molèsties que li generava la contaminació lumínica procedent d'un rètol lluminós d'un hotel, així com per la manca d'informació sobre les actuacions municipals dutes a terme arran de la denúncia presentada.	Amb motiu dels expedients oberts en matèria de disciplina urbanística, s'aconsegueix que el rètol lluminós romangui tancat a la nit i es passa a informar al ciutadà del progrés de les actuacions municipals relacionades amb aquest cas.
En diversos expedients de reclamacions de responsabilitat patrimonial presentats feia més d'un i dos anys, el districte competent encara no havia resolt l'expedient, tot i que el termini legalment establert és de sis mesos.	Arran de la intervenció de la Sindicatura, els districtes competents reprenen les actuacions, informen les persones interessades sobre l'estat de tramitació i finalment es resolen en la seva pràctica totalitat.
Una comunitat de propietaris i propietàries va expressar la seva disconformitat pel fet que el seu districte hagués incoat un expedient de protecció de la legalitat urbanística, per manca de manteniment de la façana de l'edifici, que no van conèixer, fins anys més tard, en rebre una notificació de deute i embargament per unes multes coercitives que tampoc no els havien estat notificades.	Després de la intervenció de la Sindicatura, es revisa l'expedient de disciplina urbanística i s'acorda revocar les resolucions que havien imposat multes coercitives per import de 300, 1.200 i 2.100 euros; anul·lar les liquidacions; tramitar d'ofici la devolució dels imports que s'havien satisfet indegudament; i arxivar definitivament el procediment.



PROBLEMA	SOLUCIÓ

REVISIÓ DE PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS

Arran de l'anul·lació judicial d'una llicència d'obres atorgada per un districte, una ciutadana havia presentat l'any 2020 la sol·licitud d'ingressos indeguts pels tributs i taxes abonades a l'Ajuntament, així com una reclamació de responsabilitat patrimonial per les despeses del projecte i del procediment judicial posterior. En el moment de la queixa, encara estaven pendents de resolució i no s'informava de la previsió de finalització.

→

Arran de l'actuació de la Sindicatura, es detecta que els dos expedients estaven aturats. El districte competent reprèn les actuacions i, en ambdós casos les reclamacions són estimades. La part corresponent als tributs i taxes s'ha retornat i s'espera que en breu es liquidi l'import corresponent a la indemnització per responsabilitat patrimonial.

MODIFICACIÓ D'ORDENANCES, PROTOCOLS D'ACTUACIÓ O PLECS CONTRACTUALS PER ALINEAR-LOS MILLOR AMB LA GARANTIA DE DRETS

En múltiples ocasions, la Sindicatura ha rebut queixes dels ciutadans per les sancions que els han estat imposades per haver estacionat en àrees d'estacionament regulat (àrees blava i verda) sense haver obtingut el tiquet preceptiu del parquímetre, per bé que l'havien obtingut efectivament, si bé amb un error tipogràfic en transcriure la matrícula.

→

D'acord amb la jurisprudència més recent, l'Institut Municipal d'Hisenda anul·la les sancions imposades. A més a més, amb caràcter general s'ha canviat el criteri de manera que quan la ciutadania impugni una multa per aquest motiu i pugui demostrar l'error, s'estimarà com a motiu per anul·lar la sanció.

CIUTAT EQUITATIVA

CIUTAT DIVERSA

CIUTAT GARANTISTA

CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

CASOS CONCRETS DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

PROBLEMA	SOLUCIÓ

MODIFICACIÓ D'ORDENANCES, PROTOCOLS D'ACTUACIÓ O PLECS CONTRACTUALS PER ALINEAR-LOS MILLOR AMB LA GARANTIA DE DRETS

Diverses persones manifestaven dificultats per tramitar la retrocessió de sepultures, ja que s'havia de fer amb cita prèvia i en pocs minuts s'havien exhaurit les cites disponibles. Algunes portaven anys intentant fer el tràmit.	→ Després que la Sindicatura resolgués que el procés no s'ajustava als requeriments i garanties del procediment administratiu ni a la pròpia Ordenança de cementiris, l'organisme afectat inicia un procés per millorar el procés i les bases de les convocatòries.
Una ciutadana va visitar la sepultura del seu pare en un cementiri municipal i es va trobar que s'havia retirat la làpida i la sepultura estava buida, com a conseqüència d'un procediment de caducitat per impagament, derivat de problemes amb la tramitació de l'expedient i la defectuosa notificació dels càrrecs pendents.	→ Cementeris accepta les recomanacions de la Sindicatura i indemnitza econòmicament la persona afectada, alhora que col·loca una placa amb el nom de la persona difunta en el cementiri. Alhora, s'ha revisat i reforçat el procediment de caducitat per introduir-hi majors garanties.
La Sindicatura va rebre una queixa d'acord amb la qual diversos habitatges continuaven operant com a habitatges d'ús turístic (HUT) després que s'hagués constatat judicialment que les llicències corresponents s'havien tramitat i atorgat de forma fraudulenta.	→ El districte afectat accedeix a iniciar la revisió d'ofici dels HUT tramitats entre els anys 2005 i 2007, i incorpora més personal per reforçar el procés i agilitzar-ne la tramitació.

REFORÇ DE LA TASCA INSPECTORA MUNICIPAL

Problemàtica de conflictivitat veïnal en una finca, que presenta, a més, manca de manteniment i conservació per part del propietari de l'edifici.	→ Els Serveis Tècnics han realitzat una inspecció i han tramitat tres expedients relatius a obres sense permís, ordre de conservació de la finca i ordre de conservació de l'habitatge on viu la promotora de la queixa.



PROBLEMA	SOLUCIÓ

FOMENT DE L'ÚS DE LA MEDIACIÓ COM A MECANISME DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

Una ciutadana va formular una queixa per les molèsties acústiques derivades pel funcionament d'un bar i del seu sistema de climatització, les quals tenien difícil solució perquè diversos veïns no permeten l'accés als seus habitatges per fer-hi proves sonomètriques.	El districte ha iniciat un procés formal de mediació entre els veïns i la persona titular de l'activitat, tal com recomanava la Sindicatura, per tal que els veïns més afectats permetin l'accés a l'empresa que s'ha d'encarregar de solucionar el problema dels sorolls.

MÉS PROTECCIÓ DE LA INFÀNCIA

La Sindicatura va rebre diverses queixes en relació amb les molèsties i els riscos que patien els infants en algunes escoles bressol com a conseqüència de les elevades temperatures que hi havia a les aules per manca de funcionament dels aparells d'aire condicionat.	S'ha agilitzat la reparació dels sistemes d'aire condicionat per garantir el confort tèrmic a les aules. També s'ha impulsat la millora en la comunicació entre les escoles bressol i les famílies per assegurar una informació fluida i transparent i s'ha previst dur a terme una auditoria a principis de l'any 2026 amb l'objectiu d'identificar les reparacions preventives necessàries de cara a l'estiu.

INTRODUCCIÓ DE MECANISMES PER EVITAR LA DISCRIMINACIÓ

Una ciutadana va presentar una queixa per la manca d'atenció en català al servei de bus nàutic. Va indicar que la compra dels bitllets a través de la pàgina web només es podia fer en castellà i que tampoc va rebre atenció en català. A més, va assenyalar que a la cafeteria la persona que la va atendre no entenia el català.	L'empresa adjudicatària del servei de bus nàutic informa que, actualment, tot el personal de la cafeteria entén i parla el català. Així mateix, el Port de Barcelona ha supervisat la pàgina web del bus nàutic per garantir que tot el contingut estigui disponible en català.

CIUTAT EQUITATIVA

CIUTAT DIVERSA

CIUTAT GARANTISTA

CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

CASOS CONCRETS DE L'IMPACTE DE LA NOSTRA INTERVENCIÓ

PROBLEMA	SOLUCIÓ

INTRODUCCIÓ DE MECANISMES PER EVITAR LA DISCRIMINACIÓ

Una persona sol·licitant de protecció internacional que residia en un recurs facilitat per la Creu Roja havia sol·licitat l'empadronament sense domicili fix i no se li havia emès l'Informe de coneixement de residència (ICR) ni havia obtingut cap resposta	→ Es revisa l'actuació municipal i s'acorda amb la Creu Roja la forma de procedir a empadronar les persones residents en aquell recurs, per mitjà de l'empadronament en establiment col·lectiu.

MILLORA EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS ALS COL·LECTIUS VULNERABILITZATS

Una ciutadana es queixava per les continues incidències en la prestació del servei d'atenció domiciliària (SAD) que rebia el seu pare (canvis de professionals, absència dels professionals, manca de comunicacions per part de l'empresa, etc.). Malgrat les trucades telefòniques a l'empresa i les queixes formulades a l'Ajuntament de Barcelona, no observaven cap canvi.	→ Després que la Sindicatura resolgués que el procés no s'ajustava als requeriments i garanties del procediment administratiu ni a la pròpia Ordenança de cementiris, l'organisme afectat inicia un procés per millorar el procés i les bases de les convocatòries.
Un infant amb Trastorn de l'espectre autista (TEA) i Trastorn per dèficit d'atenció amb hiperactivitat (TDAH) que era atès en un Centre de salut mental infantil i juvenil (CSMIJ) va estar durant 15 mesos sense rebre atenció perquè la persona professional que tenia assignada havia estat de baixa i no s'havia previst la seva suplència.	→ L'organisme competent ha actualitzat el document del Pla de contingència, incorporant la comunicació de baixa a les famílies i un seguiment del pla setmanal en les reunions d'equip, com a element de control, amb la previsió que, en cas de baixa, es revisarà la relació de pacients assignats per redistribuir-los entre la resta de professionals del centre.

MÉS GARANTIES PER A LA PRIVACITAT DE LES PERSONES

Un ciutadà va denunciar les molèsties que patia, particularment en les hores de descans nocturn, com a conseqüència dels vehicles que circul·laven amb les finestres obertes i la música a alt volum. Va considerar que hi havia inacció o tolerància excessiva de la Guàrdia Urbana enfront d'aquest problema.	→ A la vista de la recomanació de la Sindicatura, l'Ajuntament informa de totes les campanyes que ha desplegat per sensibilitzar sobre la problemàtica de la contaminació acústica i advertir les persones infractores sobre les responsabilitats en què poden incórrer, campanyes que s'han desplegat en diversos mitjans i formats i per xarxes socials tant de l'Ajuntament com de la Guàrdia Urbana.



PROBLEMA	SOLUCIÓ

MILLORA DEL MANTENIMENT I NETEJA DE L'ESPAI PÚBLIC

Un ciutadà va manifestar que, des de fa dos estius, la branca de l'arbre situat davant del seu domicili envaia la seva terrassa i li dificulta fer-ne ús. Havia demanat als serveis competents si la podia tallar ell i li van respondre que aquesta actuació no estava permesa. Va sol·licitar la nostra intervenció per resoldre la incidència.	Es poda la branca de l'arbre als pocs dies d'emetre la resolució que recomana a l'Ajuntament dur a terme aquesta acció, sense esperar a la data prevista, força allunyada en el temps, per dur a terme la poda general de l'arbrat de la zona.

MILLORA DE LA SENYALITZACIÓ VIÀRIA

Una ciutadana es queixava pel fet que la trajectòria d'un carril bici quedava interrompuda per un espai on hi estacionaven cotxes. Aquest espai obeïa a una antiga zona de servei de subministrament d'una benzinera que ja no existia.	El districte reordena la senyalització d'aquest tram de via, de manera que ara el carril bici té continuïtat i permet una circulació segura. S'hi ha col·locat senyalització prohibint l'estacionament i s'hi ha creat una zona de bicicletes.
Un ciutadà va formular una queixa pel fet d'haver estat sancionat erròniament per l'estacionament de la seva motocicleta en una zona propera a un mercat amb una senyalització vertical amb dos textos: un primer on es prohibia l'estacionament en un horari determinat i un segon text on es permetia la càrrega i descàrrega, sense restricció horària, als vehicles del mercat.	L'Ajuntament conclou que la senyalització causa confusions i pot ser interpretada erròniament i procedeix a la seva revisió i substitució per una senyalització que en l'actualitat determina clarament que únicament es permet estacionar vehicles del mercat.

CIUTAT EQUITATIVA

CIUTAT DIVERSA

CIUTAT GARANTISTA

CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE



INFORMES MONOGRÀFICS I DICTÀMENS

INFORME MONOGRÀFIC
ELS ALLOTJAMENTS TEMPORALS D'URGÈNCIA

MILLORES INAJORNABLES I REPTES TRANSFORMADORS

Els allotjaments temporals d'urgència (ATU) es presten per part dels serveis socials municipals per cobrir les necessitats més bàsiques de persones o unitats de convivència en situació d'**exclusió social o residencial**.

Les queixes rebudes a la Sindicatura en relació amb els ATU posaven en relleu l'existència de **mancances importants** pel que fa a la qualitat, l'adequació, el seguiment i el control d'aquest servei, deficiències que s'agreujaven en situacions de famílies amb infants, persones amb discapacitat o problemes de salut mental. La gravetat de la situació exigeix una **revisió integral del model**, orientada a la millora i la transformació.

Amb aquest objectiu, la Sindicatura va constituir un **Grup de Treball** expert i plural per consensuar els criteris de l'estudi i validar les recomanacions proposades. L'informe es va presentar el juny de 2025 amb la conclusió que el model d'ATU ja no és adequat per respondre a l'escala i la complexitat de l'exclusió residencial a Barcelona i que cal **avançar cap a un sistema més preventiu, digne, participat i metropolità**, amb més recursos disponibles, més supervisió i una atenció més personalitzada.



Recomanacions estratègiques

- Abordar el problema que fa estructural l'emergència i que no és altre que la inexistència de solucions habitacionals per a la vulnerabilitat.
- Reforçar la prevenció com a eix principal, evitant els desnonaments abans que es produeixin.
- Millorar la qualitat del servei, establint estàndards clars d'habitabilitat, accessibilitat i adequació a les necessitats particulars i mecanismes d'auditoria i acreditació.
- Promoure una governança participativa, implicant administracions, tercer sector i sector privat, i una mirada metropolitana que permeti dimensionar la demanda i generar solucions compartides.
- Millorar la coordinació entre serveis socials, d'inserció laboral i d'habitatge.

Consulta totes les recomanacions i propostes de l'informe en aquest codi QR.

INFORME MONOGRÀFIC

ANÀLISI DE LA VULNERACIÓ DE DRETS DEL SERVEI DE RODALIES

VULNERACIÓ DE DRETS EN LES PERSONES TREBALLADORES DE L'AJUNTAMENT I L'AFECTACIÓ EN LA PRESTACIÓ DE SERVEIS MUNICIPALS

La Sindicatura de Greuges de Barcelona va analitzar com els retards, els talls, les avaries i les cancel·lacions que pateix el servei de Rodalies **afecten les persones que treballen a l'Ajuntament i els serveis que aquest presta a la ciutadania**. Per fer-ho, va enviar un qüestionari a la plantilla municipal que van contestar 380 persones. Les respostes van mostrar clarament l'impacte d'aquestes incidències en la vida quotidiana del personal i en la qualitat dels serveis públics que es presten.

L'anàlisi d'aquestes respostes indica que les afectacions sofertes **vulneren fins a deu drets humans de proximitat** i, de forma particular, el dret al treball (82,6%), el dret a la salut (72,9%), el dret a la informació (68,4%) i el dret a una bona administració (58,4%). Els problemes que es remarquen amb més freqüència són els relatius a la conciliació familiar, l'afectació per estrès i les dificultats per obtenir justificants en cas d'endarreriments.

Pel que fa a l'impacte concret en la tasca municipal, **els serveis més afectats són els que treballen directament amb la ciutadania**.





L'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) és el més perjudicat, amb un 13,9% del total de persones afectades, seguit dels districtes (12,3%), especialment l'Eixample i Ciutat Vella. Això implica que els **retards del personal** poden repercutir en l'atenció social i en els serveis de proximitat que depenen dels districtes, generant **demores i menor qualitat** en la prestació.

La Sindicatura conclou que la problemàtica és greu i extensa, ja que afecta molts drets i serveis essencials. Davant d'aquesta situació, tot i que l'**Ajuntament no té competències directes** sobre Rodalies, la institució considera que **s'hi ha d'implicar més** perquè les afectacions repercuteixen tant en les persones treballadores municipals com en la ciutadania que rep els serveis.

Consulta totes les recomanacions i propostes de l'informe en aquest codi QR.

INFORME MONOGRÀFIC

ELS SERVEIS D'ATENCIÓ A LES VIOLÈNCIES SEXUALS A LA CIUTAT DE BARCELONA

MILLORES INAJORNABLES I REPTES TRANSFORMADORS

Fruit del seu compromís amb la **lluita contra les violències sexuals**, la Sindicatura de Greuges de Barcelona va posar en marxa, el 2022, un Grup de Treball per abordar l'abús i l'assetjament sexual a dones, infants i adolescents. Una de les actuacions específiques impulsades per aquest grup es concretà en l'elaboració d'aquest informe, en el qual varen participar més d'un centenar de persones treballadores dels serveis socials i sanitaris i d'entitats autogestionades. L'anàlisi va abastar els 18 centres especialitzats que hi ha a la ciutat.

Recomanacions estratègiques

- Acordar una **definició de violències sexuals**, alineada amb la normativa vigent i compartida per tots els recursos.
- Establir una **entrada clara al circuit** de serveis per a casos de violències sexuals recents i no recents, i detallar els serveis disponibles i les seves funcions, així com els criteris d'atenció i els mecanismes de coordinació i derivació.
- Actualitzar les **Guies del bon tracte** dels districtes per incloure-hi els serveis específics i els criteris d'atenció en violències sexuals. Convé crear i fer difusió d'**altres recursos** adients com ho podrien ser els mapes de serveis públics i privats que ofereixen atenció a víctimes.
- Assegurar una **atenció especialitzada i adequada** per a cada tipus de violència sexual, i assignar **més recursos residencials** d'urgència i de llarga estada.
- Dotar els serveis específics de prou personal i recursos per poder atendre les persones adequadament, assegurant l'**estabilitat dels equips professionals** per evitar l'alta rotació del personal, i proporcionar-los condicions laborals que tinguin en compte la càrrega elevada d'estrès emocional que tenen.
- Estudiar si cal que l'Ajuntament creï **categories professionals específiques** que assegurin l'especialització de les persones que atenen les violències sexuals.



Consulta totes les recomanacions i propostes de l'informe en aquest codi QR.

DICTÀMENS

DICTAMEN SOBRE LES PISTOLES TASER

Un altre dictamen elaborat per la Sindicatura fou el del **Projecte de reglament relatiu a la dotació i l'ús dels dispositius conductors d'energia (DCE) per part de la Guàrdia Urbana**. Una primera constatació fou que, tot i haver-se complert formalment el procediment de tramitació, l**a consulta pública no s'havia difós de forma suficient ni va garantir la participació d'un conjunt ampli d'entitats** especialitzades en drets humans. També s'hi observava que la justificació municipal de la implantació dels DCE no incorporava una valoració suficient dels riscos i de l'impacte social que aquestes armes poden generar.



L'anàlisi elaborada també permetia assenyalar que el **Reglament no delimitava adequadament els supòsits d'ús**, que els riscos per a la salut i els possibles efectes discriminatoris no hi estaven suficientment recollits, i que la protecció dels col·lectius vulnerabilitzats resultava insuficient. El dictamen considerava necessari restringir l'ús a comandaments, reforçar la formació en drets humans i tècniques de desescalada, prohibir clarament disparar en zones de risc i establir límits sobre el nombre i durada de les descàrregues.

Aquestes i altres mancances rellevants en matèria de control, transparència i garantia de drets van portar a concloure que, malgrat els avenços assolits en el procés d'elaboració de la norma, el reglament requeria ajustos substancials per assegurar un ús dels DCE compatible amb els drets humans i amb els estàndards internacionals de prevenció de la tortura.

DICTÀMENS

DICTAMEN SOBRE LA MODIFICACIÓ DE L'ORDENANÇA DE CONVIVÈNCIA

La Sindicatura va elaborar un **dictamen sobre l'avantprojecte de modificació de l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic** de Barcelona. El dictamen subratllava que aquesta iniciativa normativa incorporava alguns avenços, com el reforç de la corresponsabilitat en l'ús de l'espai públic, l'ampliació de l'exempció de sancions per a persones sense llar en diverses conductes i la millora de la coordinació entre la Guàrdia Urbana i els serveis socials. Tot i això, també constatava que **el text mantenia un enfocament excessivament sancionador i que en alguns punts no incorporava prou la perspectiva de drets humans.**

La Sindicatura va proposar **revisar la regulació d'algunes conductes**, com el consum de begudes alcohòliques a l'espai públic, atès que les molèsties veïnals també es produïen a les terrasses de bar, i va insistir que l'oferiment de serveis sexuals no s'hauria de sancionar, ja que les mesures punitives empitjoraven la situació de les treballadores i dificultaven la intervenció social. Igualment, **es va reiterar que les persones en situació de vulnerabilitat no haurien de ser sancionades per conductes derivades de la manca d'alternatives** (ús impropi de l'espai públic, necessitats fisiològiques).

Finalment, el dictamen expressava la **preocupació per l'increment generalitzat de les sancions**; defensava que les mesures alternatives havien de ser la primera resposta a les infraccions i proposava definir amb més claredat el rol dels agents cívics i millorar l'anàlisi de dades per comprendre l'impacte real de l'ordenança en diferents col·lectius.





PRINCIPALS ACTIVITATS DE L'ANY

LA MEDIACIÓ EN EL CAS DE LA CASA ORSOLA

Davant de la proximitat del primer desnonament, acordat judicialment, del veïnat de la Casa Orsola (carrer de Calàbria, 137, i carrer de Consell de Cent, 122), que estava previst pel 31 de gener de 2025, la Sindicatura va considerar que calia fer tots els esforços possibles per tal de trobar un **espai de diàleg i reflexió** capaç d'arribar a una solució de consens entre el veïnat de la finca i els propietaris de l'immoble.

Atès que el desnonament podia produir-se en qualsevol moment i que la convocatòria de mobilitzacions podia arribar a alterar l'ordre públic en la nostra ciutat, la Sindicatura va oferir la seva predisposició a intervenir com a **mediadora** per cercar un acord viable i realista entre les parts, alhora que instava l'Ajuntament de Barcelona a proposar solucions que, dins del seu marc competencial, preservessin el **dret a l'habitatge**.

Finalment, el 7 de febrer de 2025, fruit de la mediació de la defensoria, es va realitzar una **adquisició conjunta** que va permetre aturar els processos de desnonament i reconvertir els habitatges lliures en protegits. Es va tractar d'una **adquisició col·laborativa i social** promoguda per Hàbitat 3 i l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta fórmula conjunta va permetre fer la compra amb una inversió municipal més reduïda, i recuperar els habitatges per a ús residencial amb lloguers assequibles.





PRESIDÈNCIA D'AGOL

EL SÍNDIC, NOU PRESIDENT DE LA XARXA GLOBAL DE SINDICATURES LOCALS

L'any 2025, el síndic de greuges de Barcelona, David Bondia, va ser escollit president d'**AGOL**, l'Aliança Global de l'Ombusperson Local. Aquest nomenament reforça el paper de la Sindicatura de Greuges de Barcelona dins l'àmbit de les garanties locals i **reconeix la seva trajectòria en la defensa dels drets i la millora dels serveis públics**.

AGOL és una xarxa amb un fort arrelament a l'Amèrica llatina i amb expansió a Europa i la resta de continents, on les defensories locals troben l'espai per a poder coordinar criteris i compartir experiències entre elles. **L'existència d'aquesta xarxa permet avançar cap a estàndards comuns de qualitat**, donar respostes coherents a reptes compartits i enfortir la presència de les defensories en l'àmbit local.

Per a Barcelona, formar part activa d'aquesta xarxa —i més encara presidir-la— facilita importar bones pràctiques, ampliar la mirada comparada i impulsar projectes col·lectius. Això **reforça la capacitat d'incidència de la Sindicatura i millora la protecció dels drets de la ciutadania** barcelonina.



PUBLICACIÓ DEL CONTE INFANTIL *UNA SUPERHEROÏNA SENSE CAPA*

L'any 2025 la Sindicatura de Greuges de Barcelona va liderar una **iniciativa innovadora dirigida als infants**: l'elaboració d'un conte titulat *Una superheroïna sense capa*.

El relat explica, a través de la història del Jan i la Maria, l'avi Lluís, l'àvia Rosa i altres personatges, que **la defensoria és com una superheroïna sense capa que ajuda els nens i les nenes**, així com les persones adultes, i també l'Ajuntament a fer millor la seva feina.

L'autoria del text del conte és de la periodista i escriptora Meritxell Margarit, i compta amb il·lustracions de Júlia Quintana. L'edició fou a càrrec de l'Editorial Mediterrània.

Amb l'objectiu de donar a conèixer aquesta publicació entre els petits i les petites de la ciutat, el síndic de greuges de Barcelona, **David Bondia, va presentar el conte a l'Espai Familiar de la Setmana del Llibre en Català**, ubicat al passeig de Lluís Companys.

En la seva intervenció, **Bondia** va ressaltar que "**els infants tenen molt a dir sobre el que passa a la ciutat**. Per això ens vam posar en contacte amb una editorial i vam engegar aquest projecte". En aquesta línia, el síndic també destaca algunes de les **intervencions de la institució dirigides a la mainada, com per exemple retirar els cartells de "prohibit jugar a pilota**" de les places i carrers de Barcelona.

Es poden trobar **exemplars del conte als centres educatius i a les biblioteques de la ciutat**.





PRESENTACIÓ DE L'INFORME ANUAL AL SALÓ DE CENT

Per segon any consecutiu, la Sindicatura de Greuges de Barcelona va presentar, el 10 d'abril de 2025 al Saló de Cent de l'Ajuntament, el contingut més destacat de l'informe anual.

L'objectiu primordial d'aquest acte és **acostar la institució a la ciutadania, a les associacions i a les entitats barcelonines**. Per aquest motiu, l'esdeveniment compta amb dues parts ben diferenciades: una primera d'explicació de la tasca feta per la Sindicatura durant l'any, i una segona amb intervencions del teixit veïnal i associatiu que assisteix a l'acte, en què el síndic respon directament als seus reclams i inquietuds.

Es tracta d'un acte d'especial rellevància per a la institució, ja que aconsegueix el seu objectiu de proximitat amb tots aquells veïns i veïnes que es desplacen a un espai tan emblemàtic de la ciutat per alçar la veu i expressar les problemàtiques que pateixen.

En el decurs de l'acte, el síndic de greuges de Barcelona, David Bondia, va destacar la transcendència d'una ciutadania que es queixa: "**Vosaltres sou els protagonistes** que identifiqueu els punts a millorar de la ciutat i dels serveis municipals. Nosaltres canalitzem i treballem les vostres reclamacions amb el propòsit que tothom pugui gaudir d'una vida digna de ser viscuda. Continuarem en aquest camí, sense deixar ningú enrere".



RELACIONS INTERNACIONALS

Per a la Sindicatura, la projecció internacional és de cabdal importància per promocionar el nostre model de defensoria i intercanviar bones pràctiques relatives a la salvaguarda dels drets humans de proximitat.

Aquesta projecció es canalitza de diverses formes:

1 PARTICIPACIÓ EN CONFERÈNCIES I ASSOCIACIONS INTERNACIONALS

AGOL - l'Aliança Global de l'Ombusperson Local.

- París i Angers (França), 10-12 de març de 2025. **IV Congrés Internacional de l'Aliança Global de l'Ombudsperson Local (AGOL)**, en el qual el Síndic, David Bondia, va ser elegit president de l'Aliança.
- París (França), 12-14 de març de 2025. **III Congrés Internacional de Mediacions**.

"Enfortint l'abast i la difusió de les recomanacions de la Sindicatura", en el seminari en línia organitzat, el 7 d'octubre, pel Centre Africà de Recerca de l'Ombudsman (AORC) i l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI).

"Defensar el bon govern en temps difícils: el paper de l'Ombudsman". A Malta, del 14 al 16 octubre, durant la celebració dels 30 anys de l'oficina de l'ombudsman de Malta.

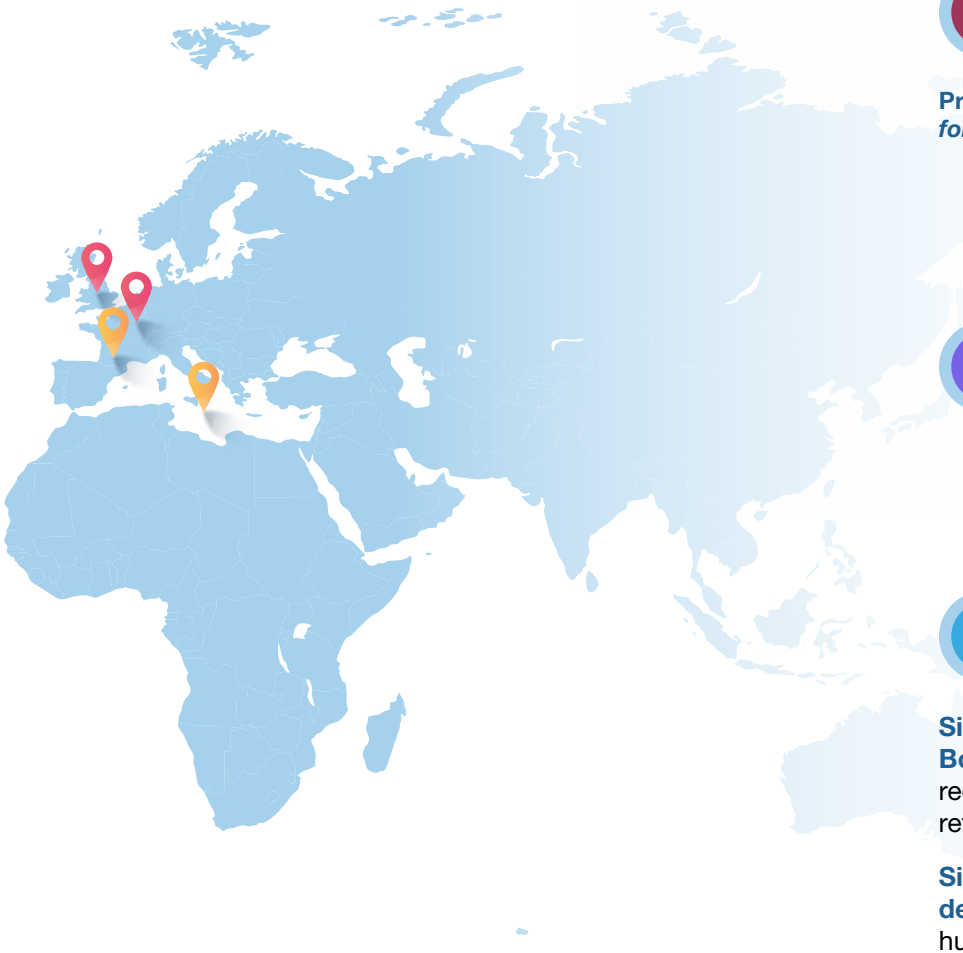
"Com construir pau en temps convulsos: el dret humà a la pau". A Bogotà, el 27 d'octubre, en els actes de commemoració dels 40 anys de l'assalt a la Cort Suprema de Colòmbia.

"Defensa cívica a Europa: drets, territoris, autonomies". A Brussel·les, el 20 de novembre, en una sessió organitzada l'Oficina de la Regió Europea Tirol–Tirol del Sud–Trentino.

"Comprendre els marcs de drets humans: integració dels estàndards internacionals en la pràctica de l'Ombudsman", en la sessió en línia organitzada, el 10 de desembre, pel Centre Africà de Recerca de l'Ombudsman (AORC) i l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI).

"Derechos Humanos a escala local: Panorama de una tendencia internacional", en la sessió en línia organitzada, el 12 de desembre, per la Comisión de Inclusión Social, Democracia Participativa y Derechos Humanos de Ciudades y Gobiernos Locales Unidos (Xile).





2 PROJECTES INTERNACIONALS DE RECERCA

Projecte europeu *Innovative and Inclusive Democratic Spaces for Deliberation and Participation* (IDEM Project).

- Reunió anual de treball del projecte europeu, iDEM Project, a Leeds (Regne Unit) el 8 i 9 de maig.
- Reunió del consorci iDEM amb els membres del Comitè d'Assessors Externs (EAB), a Barcelona el 18 de setembre.

3 ESTADES

- **Visita de 40 personeros i personeras de Colòmbia.** Del 5 al 9 de març.
- **Visita institucional a Colòmbia (Barranquilla, Jamundí i Bogotà) i trobada amb el Defensor del Pueblo de Colòmbia,** del 13 al 20 d'agost.

4 SIGNATURA DE CONVENIS

Signatura del conveni de col·laboració entre la Sindicatura i la Personería de Bogotà (Colòmbia) per impulsar conjuntament activitats formatives, tècniques i de recerca, així com facilitar l'intercanvi de recursos, publicacions i experiències per reforçar la seva missió de promoció dels drets humans. 7 de març.

Signatura del conveni de col·laboració entre la Sindicatura i la Municipalitat de San Antonio (Xile) per promoure la cooperació institucional en matèria de drets humans, dret a la ciutat i formació del personal. 1 d'octubre.

PROJECTE EUROPEU

INNOVATIVE AND INCLUSIVE DEMOCRATIC SPACES FOR DELIBERATION AND PARTICIPATION

Funded by
the European Union

El 2025 ha estat el segon any de desenvolupament del projecte europeu iDEM (*Innovative and Inclusive Democratic Spaces for Deliberation and Participation*), en el qual participa la Sindicatura de Greuges de Barcelona, sota el lideratge de la Universitat Pompeu Fabra (UPF).

Aquest projecte s'emmarca en el compromís de la Sindicatura amb la defensa dels drets de participació i l'accés a la informació, en el context d'una ciutat diversa i inclusiva.

- **Objectiu:** desenvolupar eines d'intel·ligència artificial (IA) que simplifiquin i facin més comprensibles les informacions per participar en el debat democràtic.
- **Durada projecte:** tres anys, de l'1/01/24 fins el 31/12/26.
- **A qui s´adreça:** persones amb dificultats de comprensió i comunicació.
- **Eina de suport:** aplicació per a mòbil gratuïta i plataforma oberta de serveis web. Disponible inicialment en quatre llengües: català, castellà, italià i anglès.



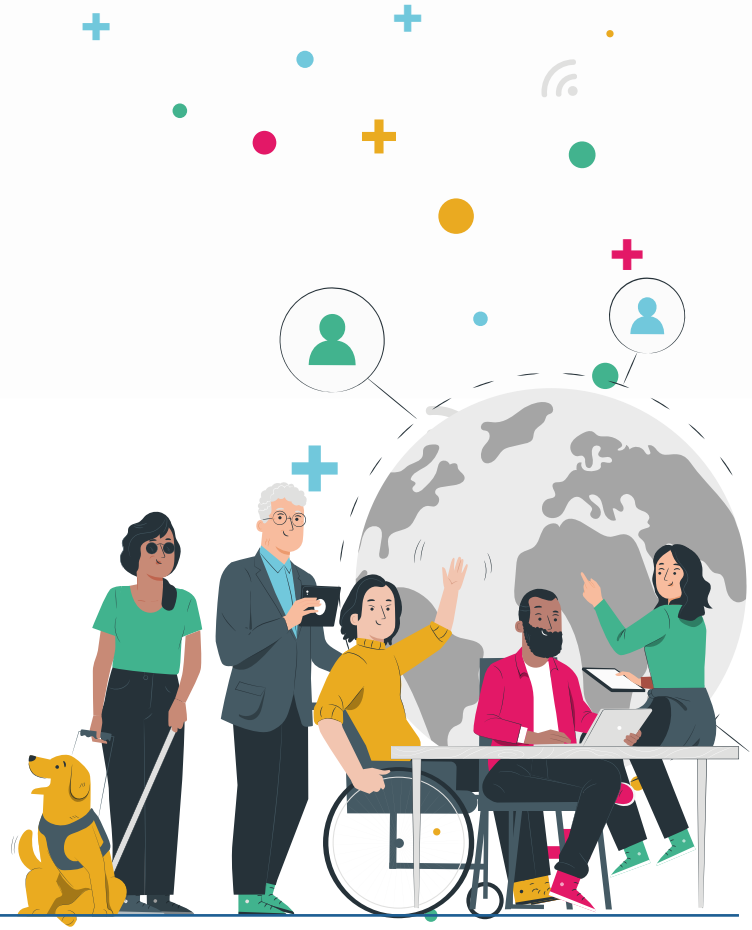


Durant el 2025, la Sindicatura ha treballat conjuntament amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) en la preparació d'un dels quatre casos d'ús previstos dins del projecte iDEM. Aquest cas d'ús consisteix a organitzar i implementar un procés deliberatiu participatiu i a verificar com les mesures d'accessibilitat dissenyades en el projecte contribueixen a incrementar la participació de col·lectius tradicionalment exclosos d'aquest tipus de processos: persones amb discapacitat intel·lectual, persones migrades i persones grans amb dificultats de comprensió del llenguatge.

L'objectiu principal és establir un protocol de referència per a futurs processos participatius, que defineixi les mesures d'accessibilitat i els requisits d'atenció personal necessaris per garantir una participació inclusiva. Així mateix, es preveu avaluar l'aplicació iDEM com a eina per a la simplificació de textos i la millora de la comprensió i la interacció dels col·lectius participants.

La implementació del cas d'ús està prevista per al 2026, en el marc del procés participatiu per a la remodelació del Passeig de la Zona Franca, al barri de la Marina, impulsat per l'Ajuntament de Barcelona.

Pel que fa a la difusió del projecte durant el 2025, destaquen la presentació presencial al X Congrés de Política Social (Logronyo) i la sessió en línia adreçada a administracions públiques locals de l'Estat espanyol, amb la participació d'altres socis del consorci iDEM: Universitat Pompeu Fabra, Plena Inclusión Madrid, l'IMPD i Cibervoluntarios.



LA SINDICATURA ALS INSTITUTS I UNIVERSITATS

La Sindicatura de Greuges de Barcelona continua amb el projecte per acostar-se a les persones joves mitjançant les accions amb instituts i universitats.

Al llarg de l'any, hem visitat i hem rebut diversos grups d'alumnat, tot fent-los partíceps i implicant-los en la construcció de la ciutat.

Quant als instituts, tenim tres maneres d'actuar, adaptables totalment a les necessitats de l'alumnat i el professorat:



1 QUEIXES DEL BARRI

La Sindicatura recupera les queixes més destacades del barri de l'institut.

S'envia aquesta informació amb antelació, per tal que l'alumnat la treballi i proposi solucions.

El síndic es desplaça a l'institut per reflexionar amb l'alumnat sobre com es podrien abordar les diferents problemàtiques i desenvolupar possibles millores.

2 QUEIXES DE L'ALUMNAT

L'alumnat de l'institut treballa prèviament les queixes i problemàtiques que tinguin i que puguin estar vinculades a un servei municipal.

L'institut envia aquesta informació amb antelació, per tal que la Sindicatura la conegui i pugui analitzar pronunciaments previs sobre les qüestions plantejades.

El síndic es desplaça a l'institut per reflexionar amb l'alumnat sobre com es podrien abordar les diferents problemàtiques i desenvolupar possibles millores.

3 L'ALUMNAT S'IMPLICA AL BARRI

L'alumnat surt al carrer a fer treball de camp i preguntar al veïnat com veu el barri, quines queixes té, què es podria millorar, etc.

Durant el 2025, la Sindicatura ha visitat:

- Institut l'Alzina **(10 i 24 de gener)**
- Classe Universidad Carlos III de Madrid **(10 de febrer)**
- Universitat Autònoma de Barcelona – Escola Cultura de Pau **(8 i 13 de maig)**
- Conferència a la Universidad Sergio Arboleda de Barranquilla **(Colòmbia, 13 d'agost)**
- Ponència a la Universidad Icesi de Cali **(Colòmbia, 14 d'agost)**

GRUPS DE TREBALL

VIOLÈNCIES SEXUALS

La Sindicatura de Greuges de Barcelona està fermament compromesa amb l'erradicació de les violències sexuals. Per això, treballem perquè les víctimes d'assetjament o agressions sexuals trobin en la nostra institució un mecanisme més de defensa dels seus drets.

VETLLEM PER GARANTIR L'ATENCIÓ I TRACTAMENT QUE LA LLEI ESTABLEIX, AIXÍ COM ELS PROCESSOS DE REPARACIÓ DEL DANY ALS QUALS TENEN DRET LES VÍCTIMES.

L'any 2022, la Sindicatura va posar en funcionament un grup de treball en què participen persones expertes en violència sexual procedents de diferents disciplines.

En el marc d'aquest grup de treball, es van dur a terme dues accions específiques:

1. Un **estudi sobre els serveis d'atenció a les violències sexuals a la ciutat de Barcelona** amb la pretensió de conèixer l'abast de l'atenció a les persones que han viscut violències sexuals a la ciutat; avaluar els circuits d'atenció, coordinació i derivació de les violències sexuals; i conèixer les condicions de treball dels equips professionals que tenen les violències sexuals.

   Podeu trobar més informació sobre l'estudi a l'apartat *Informe monogràfic: els serveis d'atenció a les violències sexuals a la ciutat de Barcelona*.

2. La creació d'una **Comissió de Reparació** per a víctimes d'abusos en escoles públiques, a partir del nostre pronunciament sobre les denúncies d'abusos sexuals i vexacions a l'Escola Barcelona per part d'un educador al llarg de 20 anys.



COMISSIÓ DE REPARACIÓ

OBJECTIUS:

A Buscar mecanismes de **reparació del dany** en **diàleg** amb les **persones** supervivents i les **institucions** implicades (Ajuntament de Barcelona Consorci d'Educació de Barcelona, o altres).

B Organitzar un acte privat de **justícia simbòlica** en què les **institucions implicades** puguin escoltar les persones supervivents i oferir disculpes.

C Nodrir una **reflexió** posterior sobre com **millorar la prevenció** d'aquest tipus de fets.









COMISSIÓ DE REPARACIÓ

La Comissió de Reparació continuarà desenvolupant les seves funcions per tal de ser un mecanisme per a víctimes d'abusos ja prescrits en equipaments municipals de la ciutat de Barcelona.

VOLS PRESENTAR EL TEU CAS?

SÍ

Informació del cas i entrevista

Següents passes

1. Recull de les reparacions sol·licitades.
2. Trasllat a les administracions competents.
3. Acte privat de reparació institucional.

NO

Portes obertes i recursos

- La Sindicatura sempre tindrà les portes obertes de la Comissió de Reparació.
- La Sindicatura facilitarà informació d'altres recursos.

CIRCUIT

Primer contacte

Telèfon, Whatsapp, correu electrònic o presencialment.

Persona de referència

Escolta activa i confidencialitat.

ACCÉS

Telèfon i Whatsapp

678469936
Horari d'atenció:
Dilluns a dijous de 8 a 18 h
Divendres de 8 a 14 h

Correu electrònic

Enviar correu a:
comissio.reparacio@sindicatura.barcelona

Presencialment

Seu de la Sindicatura
Ronda de Sant Pau, 45, 3a planta

Concertar cita prèvia mitjançant el telèfon **678 46 99 36**

GRUPS DE TREBALL

REVISIÓ DEL MODEL D'ALLOTJAMENT TEMPORAL D'URGÈNCIA

La revisió del model d'allotjament temporal d'urgència és una de les prioritats de la Sindicatura de Greuges. Es considera que s'ha d'actualitzar el model actual per fer un ús eficient dels recursos públics i vetllar perquè els allotjaments reuneixin les condicions necessàries que permetin desenvolupar el dia a dia de persones i famílies de manera adequada.

Es demana una moratòria en l'aplicació dels nous criteris dels allotjaments temporals d'urgència adreçada a la Comissionada d'Acció Social i al Comissionat d'Habitatge.

Fruit de la tasca del grup de treball creat per analitzar les problemàtiques dels allotjaments d'urgència, es constata que la situació de vulnerabilitat de persones i famílies ateses pels serveis municipals s'agreuja un cop finalitza l'estada en aquests allotjaments temporals, sense un recurs de sortida i sense tenir recursos propis per trobar alternatives en el mercat privat.

En el marc d'aquest grup de treball s'han detectat algunes deficiències importants:

1. La gestió d'aquests equipaments és externa. Actualment se n'encarrega una empresa orientada al sector turístic.
2. Sovint les condicions dels allotjaments són de baixa qualitat o, fins i tot, precàries.
3. En molts casos, infants i adolescents comparteixen espais comuns amb altres persones en situació d'alta complexitat.
4. Encara es practica l'allotjament de només una part de la família (normalment mare i fills), excloent-hi el pare.



GRUPS DE TREBALL

GRUP DE TREBALL D'INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

El novembre de 2025, la Sindicatura de Greuges de Barcelona va crear el **Grup de Treball d'Infància i Adolescència** amb l'objectiu de reforçar la protecció i la promoció dels drets de nenes, nens i adolescents a la ciutat.

Aquest grup es va constituir com un **espai de participació i reflexió compartida** amb entitats i professionals especialitzats en infància, que col·laboren amb la Sindicatura en les seves funcions de supervisió de l'actuació municipal, especialment en casos que puguin implicar vulneracions de drets.



Mitjançant aquest grup assessor, la Sindicatura **enforteix la perspectiva d'infància per garantir que les actuacions municipals contribueixin al desenvolupament integral de la infància i l'adolescència**, evitant perjudicis, desigualtats o vulneracions de drets. Aquesta perspectiva parteix del reconeixement que la infància té necessitats i vulnerabilitats pròpies, diferents de les dels adults, i que cal establir mecanismes per assegurar la seva protecció, benestar i participació, prioritzant sempre el seu interès superior.

El seu àmbit d'actuació s'emmarca en els principis establerts a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat i a la Convenció sobre els Drets de l'Infant, que reconeix els infants —fins als 18 anys— com a ciutadans i ciutadanes de ple dret.

COMUNICACIÓ

La Sindicatura de Greuges de Barcelona creu fermament en la funció dels **mitjans de comunicació** per donar a conèixer les seves investigacions i difondre la seva tasca en la **defensa dels drets de la ciutadania**.

Més enllà de les notícies, entrevistes i reportatges de caràcter puntual, la Sindicatura gaudeix, periòdicament, dels següents **espais mediàtics**:

- **Seccions de ràdio quinzenals a Onda Cero, Cadena SER i Cope Catalunya**
- **Articles mensuals d'opinió a Línia Xarxa i Social.cat**
- **Betevé**

A finals d'any es va incorporar al llistat de mitjans **Ràdio La Marina**. El síndic fa una secció quinzenal que tracta, principalment, de temes dels barris de la Marina de Port i la Marina del Prat Vermell, però també d'assumptes generals que afecten tota la ciutadania.




Les víctimes de violació triguen més de tres anys a buscar ajuda

El Síndic de Greuges de Barcelona alerta de la saturació del servei per atendre agressions




NOTICIES

Prohibir jugar a pilota a les places vulnera els drets humans, segons el Síndic de Greuges



El Síndic ja treballa en la taula de mediació per abordar la situació de Vallcarca

Els desnonaments de les tres finques de l'avinguda Vallcarca quedaran paralitzats mentre duri la negociació


El Síndic demana que s'atenguin les víctimes d'abusos sexuals prescrits


Intents d'última hora per reconduir la guerra de la casa Orsola

El Síndic s'ofereix com a mediador i el govern de Collboni li dona suport



BETEVÉ
Accés a tots els continguts

ENTREVISTES
Accés a tots els continguts

XARXES SOCIALS

La Sindicatura de Greuges de Barcelona aposta per ser present a les xarxes socials, tant per donar a conèixer la seva tasca, com per oferir un canal més d'atenció a la ciutadania, especialment entre la gent més jove. La defensoria compta amb perfils a X, Telegram, Instagram i TikTok.

X (TWITTER)

Seguidors totals: **6.930**

INSTAGRAM

Abast: **134.094**
Seguidors totals: **1.620**

GÈNERE:
63% dones
37% homes

EDAT:
18-24: 3,1%
25-34: 18,6%
35-44: 24,8%
45-54: 28,1%
+55: 25,4%



TIKTOK

Visualitzacions: **166.670**
M'agrada: **4.750**
Comentaris: **479**
Seguidors: **1.403**

GÈNERE:
52% dones
48% homes

EDAT:
18-24: 11,5%
25 - 34: 20,4%
35-44: 22,2%
45-54: 26,1%
+55: 19,9%

Els vídeos més vistos:



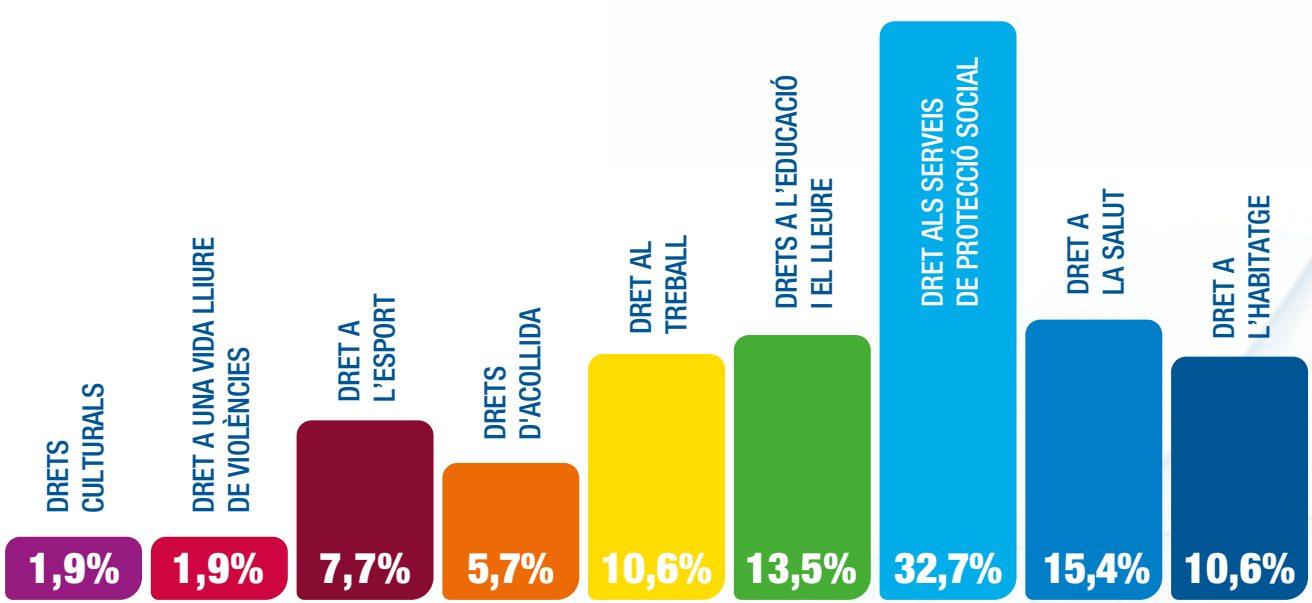


DRETS AFECTATS I RECOMANACIONS DE LA SINDICATURA


CIUTAT EQUITATIVA - CIUTAT EQUITATIVA - CIUTAT EQUITATIVA - CIUTAT EQUITATIVA -

CIUTAT EQUITATIVA

27,8% DEL TOTAL DE RESOLUCIONS DURANT L'ANY 2025





DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

Consisteix a garantir una vida digna i el benestar social de la població mitjançant serveis, prestacions i ajuts que, amb equitat i qualitat, donin resposta a situacions de crisi, vulnerabilitat o risc.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Queixes pels límits temporals d'estada** en recursos residencials.
- **Retards en l'atenció del Servei d'Orientació i Atenció Social al Sensellarisme** (SOASS) i problemes en les notificacions i comunicacions d'escrits oficials a les persones empadronades sense domicili fix.
- **Dificultats de creació de marcs adients de col·laboració entre serveis socials i les persones ateses**, especialment en situacions crítiques que generen malestar en les persones i dificulten els progressos dels plans de millora.

RECOMANACIONS

- **Subministrar una informació clara** pel que fa als temps d'estada i a les possibles pròrrogues, incloent-la als plans de treball, i millorar l'acompanyament social a les persones en la finalització de l'estada.
- **Agilitzar l'atenció de les persones que es dirigeixen al SOASS** i implantar els mecanismes necessaris per garantir que les persones sense domicili fix puguin rebre fefaentment les comunicacions i notificacions.
- **Oferir informació suficient i entenedora a la ciutadania** sobre les funcions i la cartera dels serveis socials des dels primers contactes per ajustar expectatives i facilitar una relació més fluïda amb les professionals.

DRET A L'EDUCACIÓ I AL LLEURE

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

Totes les persones tenen dret a l'educació lliure i gratuïta, que té com a objectiu el ple desenvolupament de la personalitat. Així mateix, tots els infants tenen dret a accedir al temps de lleure en igualtat d'oportunitats.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Les escoles han de ser espais segurs**, ja que el dret a una educació integral inclou la protecció contra tota agressió física, emocional o moral de l'alumnat, i el respecte a la seva intimitat i dignitat personal.
- **El preu de les colònies d'estiu adaptades per infants i joves amb discapacitat és significativament superior** al de les activitats ordinàries; en alguns casos arriba a duplicar, o fins i tot triplicar, el preu màxim recomanat per l'Ajuntament.
- **Mal funcionament dels sistemes d'aire condicionat a les escoles bressol**, amb l'arribada de temperatures molt elevades a les aules que poden comprometre el benestar i la salut dels infants, especialment dels més petits.

RECOMANACIONS

- **Garantir que totes les escoles de Barcelona disposen d'un projecte de convivència** actualitzat i conegut per la comunitat educativa, com a recurs necessari i convenient per facilitar la coexistència i la gestió positiva dels conflictes.
- **Augmentar les ajudes destinades a les colònies d'estiu** adaptades per infants i joves amb discapacitat perquè tinguin un preu equivalent al de les activitats ordinàries.
- **Comprovar preventivament el bon funcionament dels sistemes de climatització** a les escoles bressol abans de l'arribada de l'estiu, per tal de dur a terme les reparacions necessàries i garantir que funcionin correctament abans que arribin els mesos de calor.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

DRET A LA SALUT

Consisteix a gaudir d'un estat complet de benestar físic, mental i social. Està directament condicionat per l'accés a altres drets (alimentació, habitatge, medi ambient sa) i es protegeix a través d'accions i mesures preventives, l'assistència sanitària i la promoció de la salut pública.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **La contaminació atmosfèrica i el canvi climàtic agreugen els efectes al·lergògens del pol·len dels plàtans d'ombra**, una espècie que, malgrat això, continua plantant-se en diversos carrers de la ciutat.
- **Manca de substitució del personal de l'Institut Municipal de Serveis Socials**, fet que comporta una sobrecàrrega important per a la plantilla i genera un impacte significatiu en la salut mental de les professionals del treball social.
- **Infant amb TEA (trastorn de l'espectre autista) i TDAH (trastorn per dèficit d'atenció amb hiperactivitat)** que va romandre quinze mesos sense rebre atenció psicològica, atès que la professional referent es trobava de baixa per maternitat i aquesta no es va cobrir en cap moment.

RECOMANACIONS

- **Evitar la plantació d'espècies d'arbrat amb elevat potencial al·lergogen** i continuar treballant per reduir la incidència d'al·lèrgies respiratòries associades al verd urbà.
- **Agilitzar el procés d'avaluació de riscos psicosocials del personal i la implantació efectiva de mesures preventives**, tal com exigeix la normativa vigent i el principi de diligència en matèria de salut laboral.
- **Impulsar la cerca de solucions estables** —incloent-hi possibles ajustos normatius— que permetin dimensionar adequadament les necessitats actuals d'atenció psicològica i garantir una atenció adequada en salut mental.

Vegeu, també, la proposta relativa a "evitar la publicitat de l'alcohol" inclosa en l'apartat d'aquest Informe "10 propostes de millora".

DRETS CULTURALS

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

Es tracta de garantir que la ciutadania gaudeixi i participi de la cultura en igualtat de condicions, fent també possible la llibertat d'expressió i creació, i assegurant a les minories la participació i preservació de la seva cultura.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Dificultats per aconseguir la creació d'un museu del transport al Palau de Comunicacions i Transports de Montjuïc** amb la finalitat de recollir la història, l'evolució i l'impacte del transport públic en la societat barcelonina.
- **Entitat que va perdre part del seu espai de magatzem i va ser reubicada en un equipament insuficient** per allotjar totes les seves figures, especialment una de gran format, que fa anys que queda a la intempèrie, amb el conseqüent deteriorament i costos recurrents de restauració.

RECOMANACIONS

- **Crear un grup de treball entre les administracions per impulsar el projecte** i elaborar un estudi de viabilitat sobre la possible ubicació del museu al Palau de Comunicacions i Transports de Montjuïc.
- **Obrir les converses que es considerin oportunes amb les persones responsables de l'equipament** implicat per tal de donar resposta a la qüestió plantejada per l'entitat reclamant tot procurant cercar una solució viable a la problemàtica exposada

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

DRET A L'ESPORT

Consisteix a garantir l'accés a la pràctica esportiva de qualitat, en ser l'esport una activitat essencial per a la salut de les persones i per a l'enfortiment de valors socials com l'equitat, la igualtat, la cooperació, la inclusió i el respecte per a tothom.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Dèficit d'equipaments esportius al Districte de Sant Andreu**, insuficients per atendre la demanda de tots els clubs esportius, malgrat el creixement sostingut del nombre de clubs i d'esportistes.
- **Exigència dels Centres Esportius Municipals d'aportar l'informe de vida laboral** per poder ser beneficiari de la quota bonificada per a persones en situació d'atur. Aquest document aporta una informació molt àmplia de l'àmbit laboral que sobrepassa l'acreditació de trobar-se en situació d'atur.
- **Mal estat de conservació i manteniment d'algunes instal·lacions esportives de la ciutat**, que afecten la pràctica esportiva i la seguretat de les persones usuàries.

RECOMANACIONS

- **Reforçar els mecanismes de transparència en la definició dels criteris de distribució horària per als clubs** en equipaments esportius i garantir un seguiment periòdic que permeti detectar i corregir possibles desequilibris entre entitats.
- **Recomanar a l'Institut Barcelona Esports que revisi la documentació que es demana** a les persones en situació d'atur per acollir-se a la reducció del preu públic en Centres Esportius Municipals.
- **Fer un seguiment rigorós del compliment de les obligacions contractuals de manteniment** que tenen els gestors de les instal·lacions esportives.

DRET AL TREBALL

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

És el dret a la lliure elecció del treball i a unes condicions laborals justes, favorables i no discriminatòries. L'Administració ha de garantir la igualtat d'oportunitats, el mèrit i la capacitat en els processos selectius i un treball digne, equitatiu i segur.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Reducció del nombre de propostes de nomenament en el marc d'una oferta pública**, que impedeix cobrir la totalitat de les places convocades per a diverses categories professionals.

- **Negativa a admetre la vida laboral com a document que acrediti els serveis prestats a l'Ajuntament**. La relació laboral havia tingut lloc amb anterioritat a la digitalització municipal de la documentació contractual.

RECOMANACIONS

- **Planificar les convocatòries per garantir que l'aprovació d'ofertes públiques d'ocupació i la publicació de convocatòries estiguin coordinades**, tinguin una identificació clara de les places i evitin encavallaments amb processos anteriors, per assegurar la cobertura efectiva de les vacants i la protecció dels drets de les persones aspirants.

- **Valorar la possibilitat de reconèixer l'existència de la relació laboral a partir de l'informe de vida laboral**, com a prova oficial emesa per la Tresoreria General de la Seguretat Social, on consta el temps cotitzat i el grup de cotització de la persona interessada.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

DRET A L'HABITATGE

Consisteix a garantir l'accés a un habitatge digne, adequat i assequible, en entorns amb serveis i equipaments. Cal assegurar-ne l'accés en condicions d'igualtat i no discriminació, i la participació municipal en les polítiques d'habitatge.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Problemes de seguretat i convivència causats pel veïnat als edificis gestionats per l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona** (IMHAB), una situació que dura des de fa anys i afecta el benestar de les famílies, incloses criatures.
- **Deficiències en les notificacions d'adjudicació provisional d'habitatge** del Consorci d'Habitatge de Barcelona que comporten la pèrdua de l'assignació.
- **Queixes sobre l'excessiu temps (sovint més d'un any) en la formalització dels contractes de superfície, lloguer, etc.**, des que es produeix el sorteig i/o la baremació i les persones beneficiàries presenten la primera documentació.
- **Dificultats per relacionar-se de manera àgil amb els serveis d'habitatge (Consorci d'Habitatge de Barcelona i Institut Municipal de l'Habitatge** i Rehabilitació de Barcelona) per disposar d'informació, orientació i resposta adients en uns terminis raonables.

RECOMANACIONS

- **Garantir per part de l'IMHAB un seguiment actiu dels problemes de convivència**, la recerca de vies de solució i millorar la comunicació amb el veïnat.
- **Reforçar per part del Consorci d'Habitatge de Barcelona els sistemes de notificació** i comunicació amb les persones adjudicatàries perquè rebin de manera fefaent les assignacions d'habitatge.
- **Recomanar a l'IMHAB que agilitzi, sense dilació, la tramitació de la formalització del dret de superfície** dels habitatges a les persones que els tenen adjudicats.
- **Establir canals àgils i eficients de comunicació amb les persones usuàries dels serveis d'habitatge** per tal de realitzar de manera correcta les seves funcions.

Vegeu, també, les propostes relatives al sensellarisme i a la rehabilitació urbana incloses en l'apartat "10 propostes de millora".

DRETS D'ACOLLIDA

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

L'acollida és un procés per facilitar el suport i els recursos necessaris a les persones nouvingudes, perquè assoleixin la cobertura de necessitats bàsiques i una incorporació equitativa en termes d'igualtat de drets, deures i oportunitats.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Davant l'arribada de moltes famílies en situació de perill o precarietat** s'evidencia una descoordinació entre el SAIER i el CUESB, que sovint les fa anar d'un servei a l'altre per cobrir necessitats bàsiques.
- **Tot i l'existència de protocols, la manca d'articulació afecta especialment els casos més fràgils** com els que impliquen infants, i pot convertir-se en un problema afegit a situacions ja molt dures, retardant una resposta digna i garantista de drets.
- **Una família algeriana va arribar a la ciutat per continuar un tractament oftalmològic greu** de la seva filla de 2 anys. El SAIER va allotjar mare i filla, però el pare va quedar al carrer i va patir desallotjaments, pèrdua de pertinences i agreujament de salut. Es va mantenir la família separada i en una greu vulnerabilitat, sense un allotjament conjunt que garantís les necessitats de la menor.

RECOMANACIONS

- **Disposar i activar protocols d'alarma i coordinació directa** entre el SAIER i el CUESB que evitin circuits infructuosos i garanteixin cobertures bàsiques immediates, assegurant que cap infant ni família quedi exposada a situacions de carrer.
- **Reforçar la coherència i l'articulació entre ambdós serveis** perquè posin els drets de les persones al centre de la intervenció, oferint respostes ràpides, segures i dignes dins d'un model preventiu i plenament alineat amb els valors de la ciutat.
- **Incorporar una coordinació que permeti una visió global i un seguiment adequat dels casos**, mentre s'elabora un nou pla municipal. Cal actuar amb decisió i coherència amb la vocació d'acollida de Barcelona, i és essencial garantir la protecció de tots els infants, sigui quin sigui el motiu de la seva arribada.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

DRET A UNA VIDA LLIURE DE VIOLÈNCIES

Eliminar tota violència, especialment contra les dones, la infància i l'adolescència, i prevenir, detectar, intervenir, atendre i reparar qualsevol situació de violència, garantint entorns segurs, suport adequat i el respecte absolut a la dignitat, la integritat i el desenvolupament de la persona.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Coordinació deficient entre els Punts d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD) i els Centres de Serveis Socials**, que es tradueix en derivacions mútues entre ambdós serveis, en endarreriments en les atencions i en la manca d'una orientació adequada sobre les funcions i competències de cada recurs.
- **Situació de tracte inadequat** per part del personal d'un centre esportiu municipal en l'atenció a un infant neurodivergent.
- **Manca de comunicació fluïda entre el centre escolar i la família d'un infant** per explicar les accions dutes a terme davant d'una situació d'assetjament escolar.

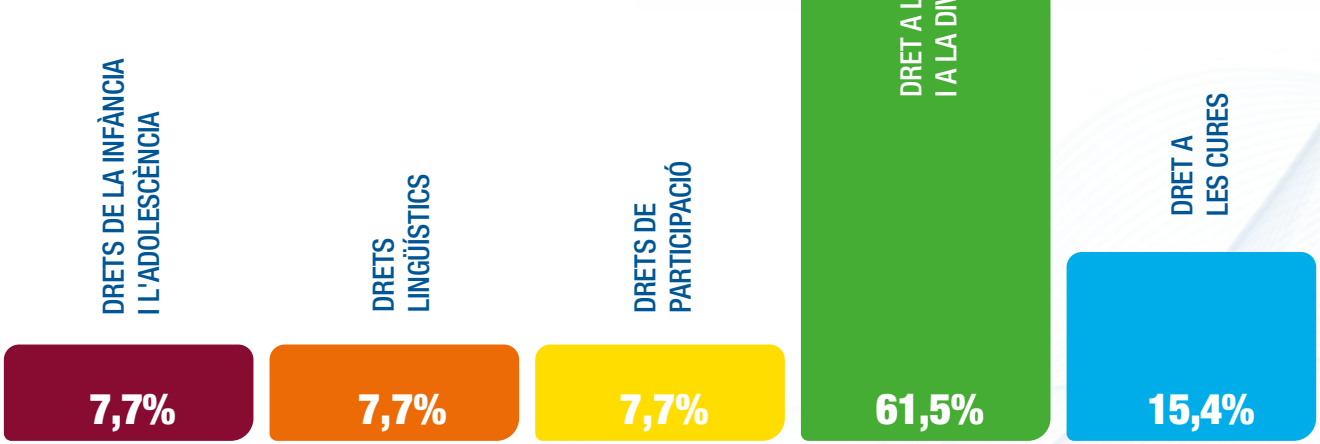
RECOMANACIONS

- **Millorar la coordinació entre els Punts d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD) i els Centres de Serveis Socials**, amb l'objectiu de definir de manera precisa els serveis i funcions que corresponen a cada recurs, i garantir que aquesta informació es traslladi de forma clara i detallada a les persones ateses.
- **Recomanar a l'Institut Barcelona Esports que valori dur a terme accions formatives** adreçades al personal dels centres esportius municipals per millorar l'atenció a infants amb diversitat funcional.
- **Millorar la informació i l'acompanyament a les famílies quan es detecten situacions de violència** entre iguals, explicant de manera clara la valoració realitzada i les mesures que s'adopten. També cal detallar com es farà el seguiment i l'acompanyament del cas, per tal d'aclarir els neguits dels infants i les famílies.


CIUTAT DIVERSA - CIUTAT DIVERSA - CIUTAT DIVERSA - CIUTAT DIVERSA -

CIUTAT DIVERSA

6,9% DEL TOTAL DE RESOLUCIONS DURANT L'ANY 2025





Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

DRETS DE LA INFÀNCIA I DE L'ADOLESCÈNCIA

Conjunt de drets que garanteixen que infants i adolescents siguin tractats sense discriminació, que es prioritzi sempre el seu interès superior i que puguin créixer amb garanties de desenvolupament integral i participació.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Canvi de centre educatiu d'un infant per part d'un progenitor** sense el consentiment ni coneixement de l'altre progenitor.
- **Dificultats de comunicació entre el centre escolar i una família d'origen estranger**, fet que ha impedit que l'infant rebi la informació necessària per participar en determinades activitats escolars i en la sortida de colònies.

RECOMANACIONS

- **Establir de manera detallada en quins supòsits es pot autoritzar un canvi de centre** quan l'infant ja està escolaritzat i la sol·licitud no compta amb el consentiment d'ambdós progenitors, amb l'objectiu d'evitar situacions de risc.
- **Reforçar i adaptar els canals de comunicació amb la família**, garantint que la informació rellevant els arribi de manera comprensible i accessible, i que l'infant pugui participar en igualtat de condicions en totes les activitats del centre.

DRETS DE LES PERSONES GRANS

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

Són els drets necessaris per garantir a les persones grans una vida digna, segura i autònoma, lliure de discriminacions associades a l'edat. Els poders públics han d'assegurar la seva participació, el seu benestar i l'accés als serveis que requereixin al llarg de l'envelliment.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Diverses persones grans amb problemes de mobilitat o dependència han patit incidències prolongades en els dispositius de Teleassistència**, sense obtenir solucions, tot i comunicar-ho reiteradament. Aquesta manca de resposta efectiva ha mantingut durant mesos persones vulnerables sense un recurs essencial per a la seva seguretat.
- **S'han detectat dificultats en la gestió de noves instal·lacions del Servei d'Atenció Telefònica** (SAT) com la manca d'equip adequat per part dels tècnics. Aquestes disfuncions han dificultat a persones dependents l'accés al SAT.
- **Manca d'informació clara per a les persones residents en els habitatges públics de gent gran** sobre les opcions disponibles per gestionar petites reparacions dins del seu habitatge, així com en l'absència d'un avís previ sobre el cost de la intervenció.
- **Persona de més de 80 anys amb mobilitat reduïda manifesta risc perquè el bus no pot arrambar-se correctament a la vorera**, a causa d'arbres que en dificulten l'accés. Aquesta separació fa perillosa la pujada i la baixada, especialment per a persones grans, sense que s'hagin adoptat mesures per garantir una parada segura.

RECOMANACIONS

- **Garantir la qualitat del Servei de Teleassistència** reforçant el control, millorant el seguiment de les incidències i establint protocols preventius per actuar adequadament en situacions d'emergència.
- **Millorar el procés d'alta al SAT** assegurant un bon seguiment de les millores pactades amb l'empresa gestora i evitant disfuncions o retards en la instal·lació i activació del servei.
- **Millorar per part de la direcció dels habitatges la informació facilitada a les persones usuàries** sobre els costos i alternatives de reparació, i reforçar la supervisió municipal per garantir que aquests treballs es realitzen de manera adequada i amb un cost raonable.
- **Coordinar els serveis municipals per resoldre ràpidament els obstacles** que impedeixen arrambar els autobusos a la vorera, garantint una parada segura i accessible, especialment per a les persones grans.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

DRET A LA IGUALTAT I A LA DIVERSITAT

Totes les persones tenen dret a no ser discriminades a partir d'estereotips, prejudicis o estigmes. Les administracions han de garantir la igualtat i abordar interseccionalment les causes que justifiquen, naturalitzen o perpetuen les discriminacions.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- En el marc de la **presentació de l'Informe de l'Observatori de les Discriminacions 2024** es va programar una actuació teatral organitzada per l'Ajuntament de Barcelona que incloïa missatges estigmatitzadors, estereotipats i discriminatoris envers les persones parlants de la llengua catalana.
- **Manca de personal de suport per als infants amb necessitats educatives especials durant l'espai de migdia**, en un context en què aquest col·lectiu gairebé s'ha duplicat entre el 2022 i el 2025 a Catalunya —del 18,6% al 36,6%—, segons dades del Departament d'Educació.
- **Funcionària interina que es presenta a una convocatòria d'estabilització per a la seva plaça** de professora d'educació secundària i a qui no se li comptabilitza l'antiguitat corresponent al període en què va estar de baixa per embaràs i gaudint del permís de maternitat.

RECOMANACIONS

- Vetllar perquè no es tornin a reproduir fets com els analitzats, perquè s'implementin els instruments necessaris per erradicar totes les discriminacions i per **preservar de forma efectiva el dret a la igualtat i els drets lingüístics** a la ciutat de Barcelona.
- Plantejar a les Administracions integrants del Consorci d'Educació de Barcelona (Generalitat i Ajuntament) la necessitat de **disposar d'un major finançament per garantir el suport de l'alumnat** amb necessitats educatives especials a l'espai de migdia.
- **Recomanar que es despleguin les mesures d'acció positiva necessàries en els processos selectius**, amb l'objectiu d'evitar qualsevol discriminació per motiu de maternitat, pel gaudi de permisos vinculats a la cura o per l'exercici de mesures de conciliació.

DRETS LINGÜÍSTICS

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

Drets que tenen totes les persones i les comunitats lingüístiques a usar, preservar, transmetre i viure en la pròpia llengua en tots els àmbits de la vida social i pública, així com a no ser discriminades per la llengua que parlen.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Manca de coneixement del català per part del personal de serveis municipals externalitzats** i insuficiència de continguts en català en la informació pública d'aquests serveis, tant en cartells com en les seves pàgines web.

RECOMANACIONS

- **Garantir el dret de la ciutadania a emprar el català en totes les activitats municipals**, supervisant que les empreses adjudicatàries ofereixin informació i serveis en català sense cap discriminació.

- Assegurar el desplegament i la supervisió de les **68 accions previstes** per promoure l'ús del català en el marc del **Pacte Nacional per la Llengua**.

Vegeu, també, la proposta relativa a enfortir l'ús del català inclosa en l'apartat "10 propostes de millora".

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

DRETS DE PARTICIPACIÓ

Consisteix a garantir la incidència real del parer de la ciutadania en les decisions públiques que l'afecten, per mitjà de les diverses formes de participació pròpies d'una democràcia activa i avançada, el vot, l'associacionisme, les accions col·lectives i els òrgans i processos participatius.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **La baixa participació als consells de barri**, tot i les queixes veïnals, i la manca d'acció municipal per revertir-la. Tanmateix, la poca coordinació entre districtes dificulta abordar problemes que afecten zones limítrofes.
- **Els períodes electorals poden obligar a suspendre o modificar consells de barri i comissions de seguiment**, sobretot quan les eleccions s'avancen. Com a alternativa, l'Ajuntament considera mantenir aquests espais convertint-los en sessions deliberatives sense presentar l'acció de govern.
- **Disconformitat amb el límit de 104 comunicacions**, per ciutadà i any, per comunicar a l'Ajuntament incidències, reclamacions o suggeriments per mitjà del sistema IRIS.

RECOMANACIONS

- **Revisar i analitzar el malestar per la baixa participació al consell de barri** objecte de queixa, adoptant les millores convenients, i, d'acord amb la normativa, garantir respostes més completes i informatives a les instàncies relatives a espais limítrofs entre districtes.
- **Revisar i actualitzar el Reglament de participació ciutadana per incloure explícitament l'impacte que els períodes electorals** poden tenir sobre les activitats i òrgans de participació. Això permetria establir criteris clars i previsibles, garantir una comunicació transparent dels ajustos necessaris i reforçar la confiança ciutadana en el funcionament dels espais participatius.
- **Informar els ciutadans amb antelació quan s'aproximin a aquest límit**, incrementar el nombre a 120 comunicacions i informar les persones que el superin que sempre poden exercir el dret fonamental de petició.

Vegeu, també, la proposta relativa al dret de participació inclosa en l'apartat "10 propostes de millora".

DRET A LES CURES

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

Totes les persones tenim dret a rebre cures, que, majoritàriament han estat realitzades per dones, a les llars i de forma gratuïta. Cal garantir els drets de les persones que les porten a terme de forma professionalitzada o en l'entorn familiar.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **La gestió d'incidències del Servei Municipal de Teleassistència no és prou diligent**, les persones usuàries han de fer diverses comunicacions i no se'ls pot informar d'una data prevista de solució.
- Disfuncions i retards en la transmissió d'informació entre administracions que provoca **retards en la tramitació dels Programes Individuals d'Atenció (PIA)** i en l'assignació dels serveis corresponents a les persones.
- Excessiva rotació de professionals, canvis d'horari no comunicats i manca d'informació clara sobre el servei, que genera **inseguretat i confusió en les persones usuàries del Servei d'Atenció Domiciliària** (SAD).

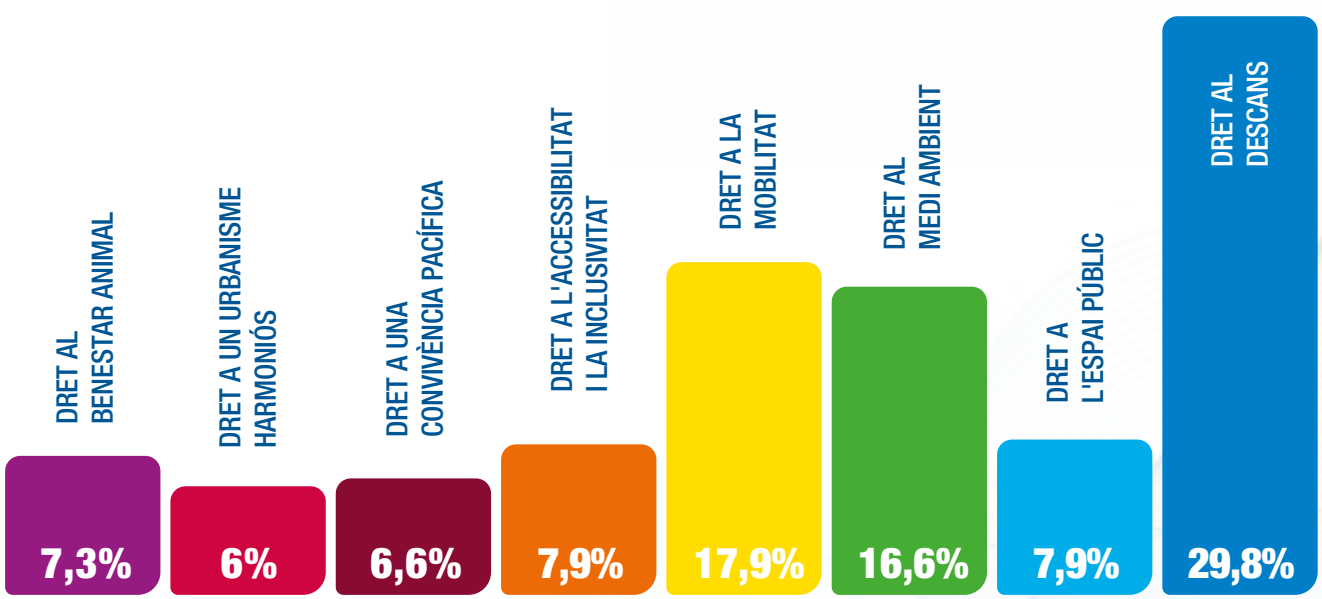
RECOMANACIONS

- **Garantir que les persones afectades per una incidència disposin d'informació precisa** i fidedigna sobre la data en què es preveu resoldre.
- **Millorar la interoperabilitat entre administracions per agilitzar la tramitació dels PIA** i garantir respostes adequades i dins de termini a les queixes de la ciutadania.
- **Intensificar el control municipal del servei**, clarificar a les persones usuàries les condicions que li són pròpies i garantir una comunicació prèvia, fiable i completa.


CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE - CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE - CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE -

CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

40,4% DEL TOTAL DE RESOLUCIONS DURANT L'ANY 2025





Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

DRET A UN URBANISME HARMONIÓS

Consisteix a promoure un desenvolupament urbanístic que respecti l'equilibri entre l'habitatge, els serveis públics, l'activitat comercial, els equipaments, els espais verds i les estructures d'ús col·lectiu, amb la participació de la ciutadania.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Façanes de la ciutat plenes de cablatge** desordenat de telecomunicacions, sovint antic o mal col·locat, que degrada el paisatge urbà.
- Veïns que viuen en **casetes en molt mal estat**, sense manteniment adequat, perquè el planejament urbanístic previst fa més de 20 anys (expropiacions i reallotjaments **vinculats a la Modificació del Pla General Metropolità (MPGM) per a l'ordenació de l'estació de Sants i el seu entorn)** no s'ha executat.
- El veïnat denuncia **manca de transparència** i informació insuficient en el procés de transformació urbanística per ubicar un **equipament de l'illa Londres–París–Urgell–Av. Sarrià**, especialment pel que fa al conveni urbanístic i a la Modificació del Pla General Metropolità (MPGM) per ubicar el Parc de Bombers de l'Eixample.

RECOMANACIONS

- **Fer un pla de ciutat per ordenar aquest cablatge** i establir bones pràctiques comunes per a totes les operadores i districtes.
- **Desbloquejar i tramitar la nova proposta de planejament**, trobant una solució consensuada que permeti avançar i garantir el dret dels veïns al reallotjament i a un habitatge digne.
- Impulsar un **procés participatiu real i suficient** abans de l'aprovació provisional de la MPGM.

DRET A UNA CONVIVÈNCIA PACÍFICA

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

És el dret a mantenir interaccions humanes basades en el respecte mutu, la dignitat de les persones, el bé comú i els drets individuals i col·lectius. L'Administració ha de vetllar per la convivència entesa com el benestar col·lectiu i la cohesió social.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Manca d'intervenció municipal davant de conductes incíviques** en espais públics, monopolitzats per persones que en fan un ús inadequat en perjudici del veïnat.
- **Disconformitat amb la prestació del servei de mediació** activat pel consistori davant les molèsties generades per actituds incíviques en finques de veïns. Es qüestiona la imparcialitat de les persones mediadores.

RECOMANACIONS

- **Perseverar en la implementació de mesures destinades a garantir la convivència** pacífica a l'espai públic i el dret a la ciutat.
- **Fer seguiments dels conflictes i valorar altres espais d'intervenció** dirigits a facilitar solucions per mitigar la tensió entre les parts.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

DRET AL MEDI AMBIENT

Totes les persones han de poder gaudir d'una bona qualitat de vida a la ciutat, saludable i sense contaminació. Els poders públics han de vetllar per la defensa i la restauració del medi ambient, el control de les emissions perjudicials, la reutilització i el reciclatge.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Presència de partícules en suspensió** a causa d'activitats contaminants i del trànsit elevat a la ciutat.
- Molèsties per **contaminació lumínica**.
- **Males olors del sistema de recollida pneumàtica**, especialment a l'estiu.

RECOMANACIONS

- **Control i vigilància de la no superació dels llindars** establerts en la normativa per contaminació atmosfèrica.
- **Garantir el compliment de les disposicions del Decret 190/2025**, de desplegament de la Llei 6/2001, d'ordenació ambiental de l'enllumenat per a la protecció del medi nocturn.
- **Manteniment proactiu i reparació immediata** de les bústies i canonades que estiguin malmeses.

Vegeu, també, la proposta relativa a replantar i reparar els escocells inclosa en l'apartat "10 propostes de millora".

DRET A LA MOBILITAT

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

És el dret a disposar de serveis de transport sostenible, multimodal, segur, accessible i assequible, i que sigui compatible amb la tranquil·litat. Ha d'afavorir els desplaçaments en mitjans poc contaminants.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- En ocasions, en els **expedients sancionadors de trànsit**, les resolucions desestimatòries no fan referència ni tenen en compte els arguments al·legats per la ciutadania en els seus escrits.
- Manca de transparència en el procediment de **reclamació de danys del Bicing**, així com dificultats per accedir a la documentació dels expedients.
- **Molèsties al veïnat provocades per un supermercat fantasma**, consistents en estacionaments de motocicletes a la vorera, apropiació de l'espai públic i inseguretat per l'emmagatzematge de bateries elèctriques.
- **Manca de seguretat d'algunes vies incloses a la xarxa ciclista** que comparteixen espai amb vehicles motoritzats.

RECOMANACIONS

- **Valorar els arguments específicament exposats per la ciutadania** així com les proves aportades, de manera que les resolucions responguin a totes les qüestions plantejades.
- Garantir que les **resolucions** dels expedients de reclamacions que gestiona l'empresa contractista de les bicicletes **estiguin degudament motivades i fonamentades en dades objectives** i garantir el dret d'accés a la informació sobre el servei.
- **Impulsar els expedients de disciplina necessaris** fins al cessament efectiu de les activitats realitzades il·legalment, així com garantir l'estricte compliment dels paràmetres de seguretat aplicables.
- **Ampliació de la xarxa** ciclista amb carrils bici segregats.

Vegeu, també, les propostes relatives a recuperar les voreres per als vianants i als drets i serveis afectats per rodalies incloses en l'apartat "10 propostes de millora".

DRET A L'ESPAI PÚBLIC

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

Garantir els espais col·lectius per al gaudi de la vida cívica quotidiana. Els poders públics han de vetllar perquè els espais públics siguin segurs, inclusius, accessibles, verds i de qualitat.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- Instal·lació de **mobiliari urbà** prop dels edificis, l'ús del qual, **pertorba el descans del veïnat**.
- **Quioscos en desús** que degraden l'espai públic i ocupen sòl sense cap funcionalitat, generant ineficiències en la mobilitat i en l'ordenació urbana.
- **Cercaviles i actes festius** que sempre transcorren o es desenvolupen als mateixos carrers.

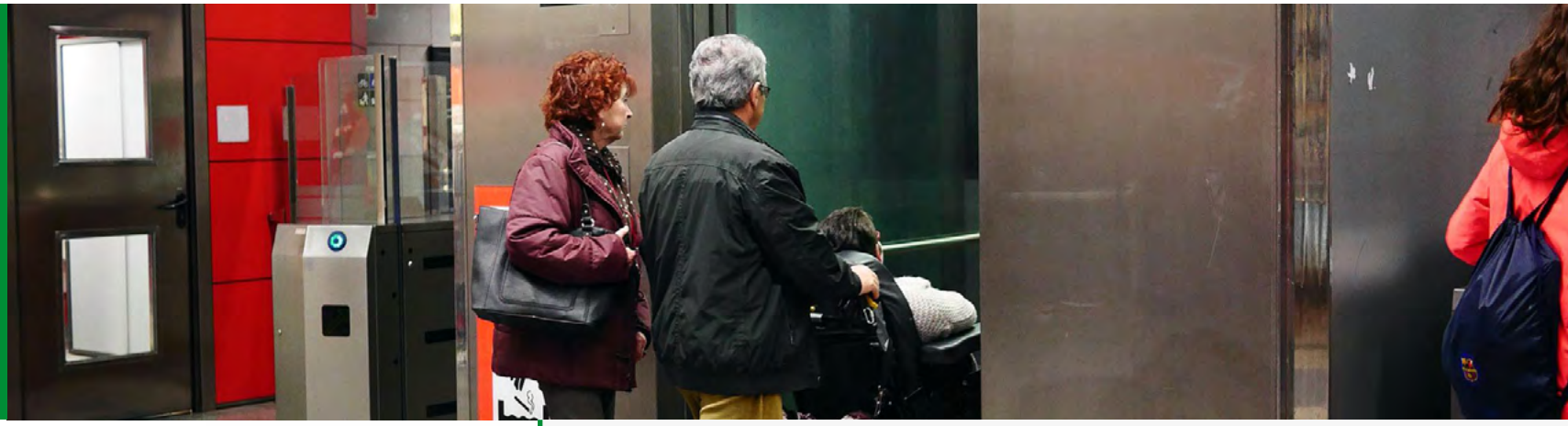
RECOMANACIONS

- Arribar a **solucions acordades amb la ciutadania** afectada per, quan sigui el cas, reubicar aquest mobiliari i minimitzar l'impacte d'un eventual mal ús.
- **Impulsar la retirada prioritària dels quioscos** en desús dins de les actuacions previstes al Pla Endreça.
- Intentar fer una **distribució més equitativa dels esdeveniments** en tot el territori dels districtes.

DRET A L'ACCESSIBILITAT I LA INCLUSIVITAT

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

S'ha de garantir la mobilitat i la vida autònoma de totes les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda i, per tant, assegurar el seu accés sense discriminació a tots els entorns, béns i serveis de la ciutat.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Demora** de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) en la tramitació i resolució dels procediments administratius corresponents a la **targeta d'aparcament de persones amb discapacitat**, i al servei de transport especial per a persones amb dificultats de mobilitat.
- Inauguració d'espais a la ciutat en què les persones amb discapacitat no poden participar en les mateixes condicions i amb els mateixos drets que la resta de la ciutadania.
- **Manca d'encaminaments podotàctils** per a les persones amb discapacitat visual.

RECOMANACIONS

- **Revisar els objectius de gestió dels procediments de l'IMPD** i promoure la revisió de la Carta de serveis de Drets Socials, de forma que aquesta garanteixi, almenys, el compliment dels terminis previstos legalment.
- Supervisar que, amb caràcter previ a la programació de qualsevol esdeveniment adreçat a la ciutadania, les **instal·lacions susceptibles de ser inaugurades i visitades compleixen els criteris d'accessibilitat** universal.
- Aplicar les **mesures necessàries per garantir l'accessibilitat** a l'espai públic de la ciutat.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

DRET AL DESCANS

Es tracta de garantir la tranquil·litat de les persones a la ciutat i al domicili. Els poders públics han de prevenir la contaminació acústica pel bé de la salut de les persones i també facilitar solucions als conflictes entre particulars per mitjà de l'assessorament i la mediació.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Retard en la comprovació de les denúncies** per soroll d'activitats i/o instal·lacions.
- **Impossibilitat de prendre mesures sonomètriques** des dels domicilis afectats.
- **Operacions de càrrega i descàrrega** al carrer vinculades a activitats comercials.
- **Molèsties generades per grans obres de rehabilitació** i d'infraestructures a nivell de ciutat.

RECOMANACIONS

- **Evitar dilacions en les primeres inspeccions** per comprovar els sorolls i mantenir informades a les persones denunciants dels avenços en la tramitació dels expedients de disciplina mediambiental.
- **Iniciar els processos de mediació** que calgui per tal de poder accedir als domicilis per prendre les mesures sonomètriques i facilitar així la solució del problema de sorolls.
- **Seguiment acurat per part de la Guàrdia Urbana** del compliment dels horaris i emplaçaments autoritzats per a les operacions de càrrega i descàrrega.
- **Monitorització periòdica dels límits acústics**, reducció al màxim de l'activitat nocturna i facilitar informació al veïnat dels terminis i treballs a realitzar.

Vegeu, també, la proposta relativa a "terrasses i descans del veïnat" inclosa en l'apartat "10 propostes de millora".

DRET AL BENESTAR ANIMAL

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

Aquest dret implica garantir les condicions de vida adequades, salut i protecció dels animals, en tant que éssers sensibles. L'Administració ha de promoure la tinença responsable, l'adopció, i la lluita contra el maltractament i l'abandonament, i el deure de cura i bon tracte.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Malestar per les condicions del Centre d'Acollida d'Animals de Companyia** (CAACB), que no garanteixen el benestar dels gossos ni disposen de passejadors suficients.
- **Disconformitat amb el canvi d'orientació del Centre d'Acollida d'Animals de Companyia** (CAACB), que **substitueix els educadors canins per etòlegs**, tot i que ambdós perfils haurien de ser complementaris. Aquesta decisió ha provocat la no continuïtat laboral dels educadors i ha generat conflictes entre la direcció del CAACB i les persones treballadores.
- **Presència de gossos potencialment perillosos deslligats** o sense morrió en **zones d'esbarjo** per a gossos, amb el risc corresponent per a les persones usuàries.

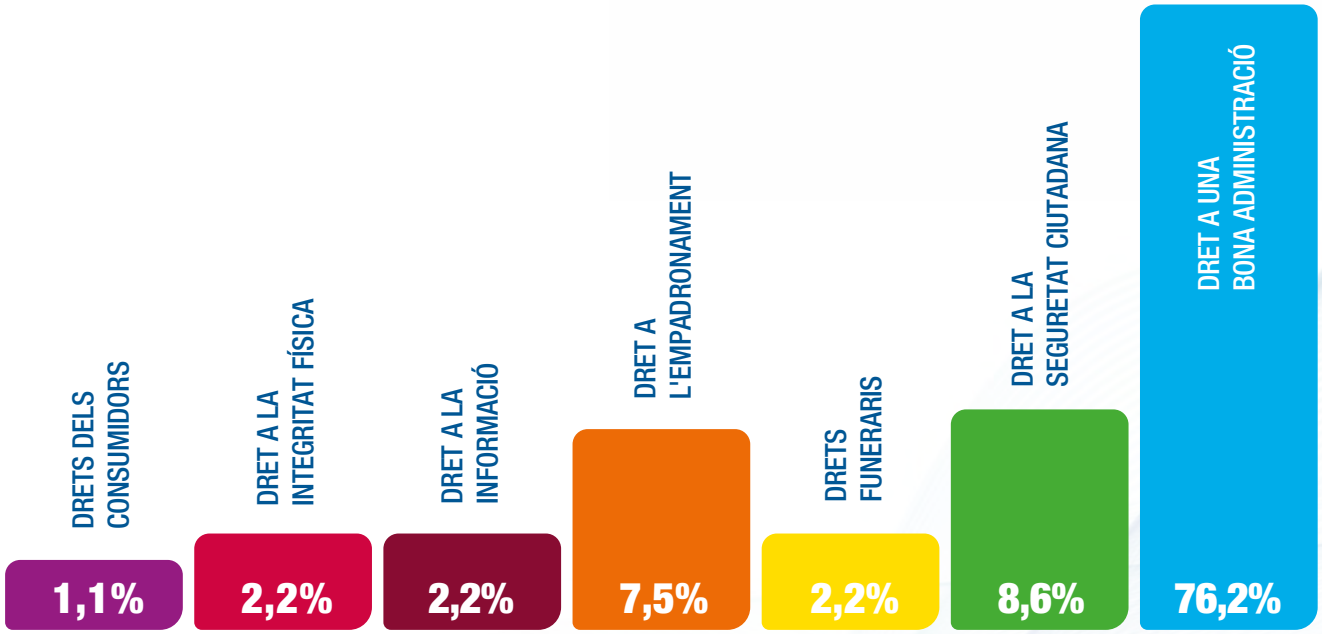
RECOMANACIONS

- Impulsar un **nou model de gestió que garanteixi el benestar dels animals amb més personal i recursos adequats**. Cal adaptar espais i atenció segons les necessitats de cada gos, especialment els de llarga estada i els perfils més complexos, per millorar la qualitat de vida i les oportunitats d'adopció.
- **Establir protocols de mediació previs a qualsevol reestructuració del CAACB** i garantir espais perquè el personal tècnic aporti la seva experiència en decisions que afectin el benestar animal.
- **Recomanar que es controlin els usos indeguts i els comportaments** incívics pel que fa a la tinença de gossos potencialment perillosos i que, quan s'escaigui, s'incoïn expedients sancionadors.


CIUTAT GARANTISTA - CIUTAT GARANTISTA - CIUTAT GARANTISTA - CIUTAT

CIUTAT GARANTISTA

24,9% DEL TOTAL DE RESOLUCIONS DURANT L'ANY 2025





Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ

Dret de la ciutadania a rebre un tracte de qualitat per part de l'Administració, basat en bones pràctiques que garanteixin proximitat, eficàcia i respecte pels seus drets. Suposa dissenyar i gestionar els serveis sota criteris d'excel·lència.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Manca de reconeixement de terceres persones interessades en els procediments d'atorgaments de llicències** i dels de protecció de la legalitat urbanística.
- **Disconformitat amb la imposició de multes coercitives** en el marc d'expedients de protecció de la legalitat urbanística.
- **Dilació en les inspeccions municipals** davant les denúncies ciutadanes sobre eventuals incompliments de la legalitat urbanística.
- **Dificultat per concertar cita presencial** per exercir el dret d'accés als expedients administratius.
- **Manca de resposta en el termini pertinent als recursos administratius** interposats per les persones interessades.

RECOMANACIONS

- **Reconèixer i atorgar la condició de persona interessada en els procediments administratius** a totes aquelles persones que tinguin les condicions per ser-ho, sense interpretacions restrictives.
- **Impulsar d'ofici el procediment de revisió de les resolucions** d'acord amb les previsions de la legislació bàsica aplicable i en el termini previst per aquesta.
- **Actuar amb celeritat** i impulsar d'ofici tots els tràmits en els expedients de protecció de la legalitat urbanística.
- **Vetllar per garantir de manera eficaç els drets de les persones interessades** en els procediments administratius.
- **Implementar mesures tècniques i organitzatives per donar compliment** als terminis legals de resolució en els procediments administratius.

Vegeu, també, la proposta relativa a la cita prèvia obligatòria inclosa en l'apartat "10 Propostes de millora"

DRET D'ACCÉS A LA INFORMACIÓ

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

És el dret de tota la ciutadania a accedir a la informació que es trobi en poder de l'Administració. A més, les persones interessades en els procediments també han de poder accedir als seus expedients i obtenir còpies, amb els límits que estableix la normativa.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Manca d'accés a la informació pública** relativa a les persones signants dels acords vinculats a la celebració de la regata **Copa Amèrica**.
- **Manca d'atenció a la sol·licitud d'informació sobre les llicències per a l'activitat d'oficines** ubicades en un immoble on també hi ha habitatges.

RECOMANACIONS

- **Complir els terminis establerts** per resoldre les sol·licituds d'accés a la informació pública.
- **Facilitar còpia dels títols que habiliten l'activitat de les oficines existents en l'edifici**, o bé informar dels números dels expedients per tal que la informació es pugui consultar a l'arxiu municipal.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

DRETS DIGITALS

La transformació digital de la societat i de les administracions ha de contribuir a agilitzar les tramitacions, alleugerir processos de treball, facilitar l'accés a la informació i aportar seguretat. Tanmateix, cal vetllar per tal d'evitar que l'accés a les tecnologies digitals, si partim de condicions diferents (bretxa digital), per raons de coneixement, de disponibilitat de mitjans o edat, entre d'altres, produeixi discriminacions o desavantatges a les persones i s'incrementin d'aquesta manera les desigualtats.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **L'Ajuntament exigeix aportar còpies de documents** per incorporar a expedients administratius, encara que les persones interessades aportin originals de manera presencial, de manera habitual en tràmits d'empadronament.
- **Dificultats en la realització de tràmits** amb l'Administració per motius d'edat, discapacitat o per manca de coneixements tècnics o recursos.

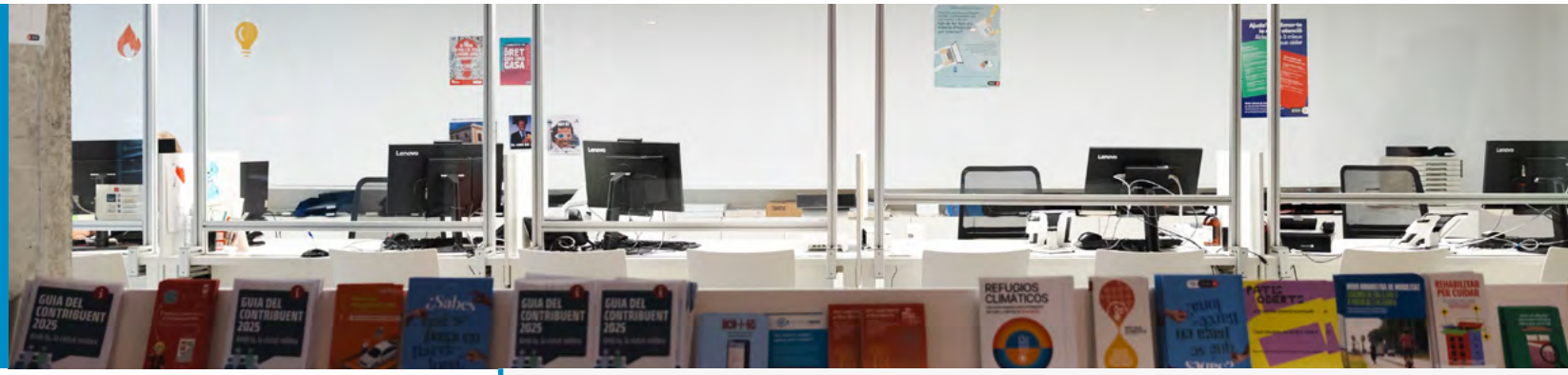
RECOMANACIONS

- **Proveir dels mitjans i recursos adequats** per garantir la tramitació electrònica dels procediments que gestiona, tot complint el deure de l'Administració de digitalitzar els documents aportats per la ciutadania al Registre General.
- **Prestar assistència en l'ús dels mitjans electrònics**, alhora que garanteix sempre la disponibilitat d'altres mitjans de tramitació.

DRET A L'EMPADRONAMENT

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

Dret i deure de totes les persones que resideixen en un municipi. Atorga la condició de ciutadania i l'accés a drets bàsics. L'Ajuntament ha d'empadronar tothom que resideixi a Barcelona, amb independència de la seva situació habitacional.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- Persistència de **queixes per les dificultats en la tramitació de l'informe de Coneixement de Residència** (ICR) previ a l'empadronament de persones sense domicili fix.
- **Disconformitat amb el procediment seguit per tramitar les baixes de persones empadronades en establiments col·lectius** situats en seus d'entitats socials, per manca de coordinació suficient amb les entitats afectades.
- **Negativa municipal a verificar la residència de persones sol·licitants de protecció internacional** que pernocten en un establiment col·lectiu en el marc del Programa d'Atenció Humanitària, quan el titular de l'establiment no vol autoritzar l'empadronament.

RECOMANACIONS

- **Integrar la sol·licitud d'empadronament i l'ICR en un procediment únic**, i fixar terminis clars per garantir els tres mesos legals per fer el tràmit. Revisar els procediments interns per optimitzar la tramitació. Millorar la informació a la ciutadania per evitar derivacions incorrectes.
- **Agilitzar la tramitació de l'empadronament de les persones afectades per baixes en establiments col·lectius** i adequar-la als terminis de baixa d'ofici, garantint així la continuïtat del seu registre padronal.
- **Garantir el compliment del principi de residència efectiva** que apliqui les instruccions tècniques del padró i que s'eviti l'aplicació de criteris restrictius.

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

DRET A LA INTEGRITAT FÍSICA

Totes les persones tenen dret a desenvolupar-se i dur a terme activitats sense riscos. Les administracions han d'elaborar els plans de protecció civil, amb accions destinades a protegir les persones, els bens i el medi en supòsits d'emergència o risc de catàstrofes.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Quadres elèctrics sense protecció** o malmesos a la via pública.
- **Ocupacions i activitats** en **locals** sense les mínimes condicions de **seguretat**.
- Preocupació per possibles situacions **de risc d'incendi en aparcaments i/o escales de veïns.**

RECOMANACIONS

- **Requerir a les companyies el seu arranjament** i, en cas de tractar-se d'edificis públics, dur a terme un manteniment proactiu.
- **Adoptar mesures de caràcter preventiu** amb la finalitat de cessar les activitats perilloses, assegurar els béns i, sobretot, garantir la integritat física de la ciutadania.
- **Realització d'inspeccions**, en col·laboració amb el Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament, per comprovar que es compleixen les condicions de protecció contra incendis.

DRET A LA SEGURETAT CIUTADANA

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

Tothom té dret a desenvolupar la seva vida sense riscos ni amenaces. Els poders públics han de vetllar per tal que els drets i les llibertats de la ciutadania s'exerceixin en un entorn segur i pacífic.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Situacions d'inseguretat derivades de l'ocupació il·legal** d'un habitatge de titularitat de la **SAREB** per persones conflictives i amb finalitats delictives.

- **Augment de la percepció d'inseguretat en determinats barris de la ciutat**, a causa de la presència creixent de persones vinculades al tràfic de drogues i a activitats delictives que operen en l'espai públic.

RECOMANACIONS

- **Impulsar contactes amb la SAREB per agilitzar la recuperació de la possessió de l'habitatge i prevenir noves ocupacions**, i exigir alhora el compliment dels compromisos i les obligacions que li corresponen com a gestora d'habitatges amb finalitat social.

- **Mantenir la intensitat de la intervenció policial i reforçar la comunicació** i la coordinació entre la Guàrdia Urbana, els serveis municipals i el veïnat per millorar la percepció de seguretat i la confiança ciutadana.

DRETS FUNERARIS

Consulta totes les resolucions i notícies relacionades amb aquest dret en el codi QR.

Conjunt de drets i deures que s'adquireixen i exerceixen sobre una sepultura. Els poders públics han de respectar la memòria de les persones difuntes i assegurar el respecte i la dignitat dels cementiris.



PROBLEMÀTIQUES DETECTADES

- **Impossibilitat d'accedir al tràmit de retrocessions de sepultures**, tal com preveu l'Ordenança de cementiris.
- **Manca de garanties a les persones interessades en els processos de caducitat de sepultures**, malgrat les conseqüències irreversibles que comporta.

RECOMANACIONS

- **Aplicar els criteris de transparència sobre la gestió de les retrocessions**, amb una informació clara i actualitzada al seu lloc web i amb una actualització periòdica de l'estat del pressupost destinat.
- **Revisar el procediment efectuat per declarar la caducitat de sepultures** a fi de determinar-ne la possible nul·litat o anul·labilitat i les conseqüències derivades.



10 PROPOSTES DE MILLORA

LA SINDICATURA PLANTEJA **10 PROPOSTES** DE MILLORA



ACABAR AMB EL SENSELLARISME



PARTICIPACIÓ CIUTADANA



FI DE LA CITA PRÈVIA OBLIGATÒRIA



TERRASSES I DESCANS DEL VEÏNAT



ENFORTIR L'ÚS DEL CATALÀ



REHABILITACIÓ URBANA PENDENT



VORERES PER ALS VIANANTS



EVITAR LA PUBLICITAT DE L'ALCOHOL



SERVEIS AFECTATS PER RODALIES



REPLANTAR I REPARAR ELS ESCOCELLS

LA SINDICATURA
10 PROPOSTES DE MILLORA



1. ABORDAR EL SENSELLARISME DE FORMA INNOVADORA I COL·LABORATIVA

El sensellarisme s'ha cronificat a la nostra ciutat. L'augment municipal de recursos habitacionals i econòmics ha anat acompanyat d'un increment de persones que es veuen abocades a viure en situació de carrer. Però el carrer no és una opció, sinó un error del sistema que podem corregir. Cal prioritzar, per tant, l'actuació municipal per intervenir de forma decidida i innovadora, amb l'objectiu de reduir de manera dràstica aquesta problemàtica i prevenir que noves persones es vegin abocades a aquesta situació.

És necessari un abordatge que vagi més enllà dels serveis socials i que sumi d'altres sectors del consistori. Alhora, és imprescindible la col·laboració entre el sector públic (diferents administracions) i el cívic i social, així com una mirada metropolitana que transcendeixi l'àmbit de ciutat.

La Sindicatura proposa impulsar un pla pilot per transformar l'abordatge actual, passant de la gestió d'emergències a l'erradicació sistemàtica del problema. Un projecte operatiu basat en el cribratge de precisió, la diversificació territorial i el suport distribuït. No podem continuar gestionant el sensellarisme com una emergència crònica quan és, de fet, una crisi d'habitatge resoluble.



2. INCREMENTAR LA QUALITAT DEMOCRÀTICA DE LA PARTICIPACIÓ CIUTADANA

La participació ciutadana, entesa com el dret de la ciutadania a influir de manera real en la presa de decisions públiques, encara disposa de marges de millora per assegurar la seva efectivitat. A parer de la Sindicatura, convé millorar la informació prèvia als processos participatius i garantir que sigui completa, comprensible i accessible. Així mateix, cal reduir la bretxa digital i altres barreres d'accés als canals de participació, assegurar l'existència d'espais de deliberació real i reforçar la representativitat per tal que les persones participants gaudeixin d'igualtat d'oportunitats i puguin reflectir la diversitat social de la ciutat.

Alhora, per evitar la percepció que els processos participatius no tenen un impacte efectiu en la presa de decisions municipals, cal crear mecanismes que reforcin la transparència d'aquests processos i assegurar que es fa un retorn clar sobre els seus resultats i la seva incidència. Un enfocament com aquest ha de contribuir a consolidar la confiança, la implicació i la corresponsabilitat de la ciutadania en la construcció d'una democràcia més activa, oberta i inclusiva.

LA SINDICATURA
10 PROPOSTES DE MILLORA



3. ELIMINAR LA CITA PRÈVIA OBLIGATÒRIA

L'obligació de sol·licitar i obtenir una cita prèvia per ser atès o rebre algun servei de l'Administració es va estendre a molts àmbits de l'Administració durant la pandèmia de la Covid-19 per evitar l'aglomeració de persones a les oficines públiques i sense més fonament normatiu que la situació d'emergència sanitària.

Tanmateix, una vegada superada la crisi sanitària, l'Administració municipal ha mantingut aquesta solució organitzativa en diversos àmbits, fet que pot suposar una important barrera d'accés als serveis públics i que ha generat malestar i queixes entre la ciutadania. El problema s'agreuja en tots aquells casos en què la sol·licitud d'aquesta cita prèvia no es pot fer a través de sistemes prou senzills i sempre que les cites disponibles es troben massa allunyades en el temps.

Per tot això, a finals de 2025, el Parlament de Catalunya va prohibir taxativament l'ús de la cita prèvia obligatòria per part de les Administracions catalanes. En conseqüència, cal que l'Ajuntament apliqui la llei i elimini el caràcter obligatori d'aquesta cita, duent a terme les adaptacions organitzatives necessàries per continuar prestant uns serveis d'atenció ciutadana de qualitat.



4. GARANTIR QUE LES TERRASSES RESPECTIN EL DRET AL DESCANS DEL VEÏNAT

Aquesta Sindicatura és conscient que la convivència d'usos o de drets en un mateix espai és, sovint, força complexa. Un dels casos que genera més problemes, i també més queixes ciutadanes -amb diferència-, és el de les molèsties causades pels sorolls provinents de les terrasses o per infraccions relacionades amb la superació de l'horari o de l'ocupació autoritzats.

Per això és necessari compatibilitzar el dret a la iniciativa econòmica i l'interès a generar llocs de treball amb el descans del veïnat i amb el gaudi de l'espai públic per part del conjunt de la ciutadania. Atès el nombre elevat de cadires i taules autoritzat per ocupar l'espai públic, aquesta Sindicatura entén que l'Ajuntament ha de prioritzar el dret al descans particularment en aquells supòsits en què s'ha acreditat tant l'existència de molèsties il·legítimes com la comissió reiterada d'infraccions (sorolls excessius, incompliments horaris, excessos d'ocupació).

Per això es proposa aplicar a tots aquests casos els mecanismes ja previstos en l'Ordenança de terrasses (limitació de les condicions de renovació per a la temporada vinent, revocació de les llicències) amb la màxima determinació.



5. ENFORTIR L'ÚS INSTITUCIONAL I SOCIAL DEL CATALÀ

A Catalunya, el nivell de coneixement del català és molt ampli, però el seu ús social fa anys que pateix un retrocés molt important. Aquesta situació afecta particularment la ciutat de Barcelona, on, segons xifres recents, únicament el 35% de la població té el català com a llengua habitual (20 punts menys que el castellà, després d'haver perdut 14 punts des de finals dels anys 80). Les xifres empitjoren progressivament, especialment entre els joves i la població nascuda a l'estranger, fins al punt que es comença a parlar d'emergència lingüística.

Davant d'aquest context, l'any passat l'Ajuntament va crear el Comissionat per a l'Ús Social del Català, òrgan que la Sindicatura considera que cal reforçar amb els recursos necessaris perquè pugui exercir amb eficàcia les seves funcions. També es recomana incorporar la perspectiva lingüística a totes les polítiques municipals, assegurar l'oficialitat plena i efectiva del català en tota l'Administració municipal, incloses les empreses contractades per a la prestació de serveis a la ciutadania, i maldar per garantir el dret de totes les persones a ser ateses en català en l'àmbit públic i privat.



6. IMPULSAR LA REHABILITACIÓ EFECTIVA DELS BARRIS DEL BESÒS I EL MARESME I LA TRINITAT VELLA

El Besòs i el Maresme i la Trinitat Vella són barris de la ciutat on viuen moltes persones amb economies vulnerables i on hi ha un gran nombre d'habitatges amb greus deficiències estructurals i patologies importants a conseqüència de l'antiguitat i la mala qualitat de les construccions.

El Programa de Rehabilitació Urbana iniciat l'any 2020 es va concebre com una estratègia global, unitària i multidisciplinària, integrada per mesures socials, ambientals i econòmiques. Aquesta estratègia es concretava en un conjunt d'actuacions que afectaven tant els edificis com els teixits urbans amb situacions d'insuficiència o degradació dels requisits bàsics de funcionalitat, seguretat i habitabilitat de les edificacions, i que havien d'anar acompanyades de mesures socials, ambientals i econòmiques. Tanmateix, el Programa ha estat marcat per greus retards i reiterats incompliments i es troba, avui, en un nivell molt baix d'implantació. Són molt pocs els edificis on s'ha dut a terme aquesta transformació.

Impulsar amb fermesa la rehabilitació d'aquests entorns greument degradats i oferir un suport municipal real, tècnic i econòmic als qui hi viuen, han de ser tasques prioritàries.

LA SINDICATURA
10 PROPOSTES DE MILLORA



7. RECUPERAR LES VORERES PER ALS VIANANTS

Les voreres són l'espai natural de les persones vianants, les quals pateixen molt sovint la presència d'obstacles i d'elements de risc. La queixa més freqüent és la relativa a la presència de motocicletes estacionades indegudament sobre la vorera. Però també hi ha queixes per la pèrdua d'espai o pel perill que genera l'existència de carrils bici damunt de les voreres.

Les persones vianants són les més febles en cas de col·lisió i integren col·lectius especialment vulnerables, com les persones grans, els infants en cotxets o les persones amb problemes de visió o amb mobilitat reduïda.

Tots els plans de mobilitat urbana dels darrers anys insisteixen a recuperar les voreres per als vianants. Tanmateix, queda molt camí per recórrer. Per això, aquesta Sindicatura proposa emprendre accions per reduir dràsticament l'estacionament de motocicletes en voreres i per suprimir, de forma simultània, la cinquantena de carrils bici que encara transcorren sobre les voreres, amb una atenció especial als que presenten un major risc, per la seva proximitat a estacions o parades d'autobús.



8. ACABAR AMB LA PUBLICITAT DE BEGUDES ALCOHÒLIQUES EN ELS SUPORTS MUNICIPALS

L'alcohol continua essent la substància psicoactiva més consumida a Barcelona i la causa principal d'inicis de tractament. L'edat mitjana en què els i les adolescents comencen a prendre alcohol és de tretze anys i mig.

La Sindicatura va sol·licitar la posició del consistori envers la col·laboració amb empreses de begudes alcohòliques, sobretot pel que fa als anuncis a l'espai públic. Fa anys que els plans municipals sobre addiccions proposen anar més enllà del compliment estricte de la llei, que permet la publicitat de begudes alcohòliques fins a 20 graus a l'espai públic i altres espais exteriors, sovint derivada d'acords de patrocini.

L'evidència indica que limitar la publicitat ha estat una mesura eficaç per reduir el consum d'altres drogues, com el tabac. Per l'impacte del consum d'alcohol sobre la salut pública, la Sindicatura considera que l'Ajuntament s'ha d'avançar a reformes normatives més que probables i deixar d'incloure publicitat de begudes alcohòliques en tots els suports publicitaris municipals i consorciats, que sovint són a la vista de tothom un bon nombre d'hores o bé tot el dia.



9. VETLLAR PELS DRETS I SERVEIS AFECTATS PER LES DEFICIÈNCIES DE RODALIES

L'acumulació d'incidències en el servei de Rodalies, com accidents, talls, suspensions, retards i avaries, genera evidents vulneracions de drets de les persones usuàries, especialment a les entrades i sortides de la ciutat, o en els trajectes dins d'aquesta.

El nombre i la diversitat de drets humans de proximitat i dels serveis municipals afectats per les incidències de Rodalies, confirmen l'abast i la gravetat de la problemàtica, que no és només conjuntural sinó estructural.

Per una banda, la problemàtica en els desplaçaments als respectius llocs de treball del personal municipal repercuteix en el desenvolupament normal de les funcions laborals i, per tant, en la qualitat dels serveis que presten.

Pel que fa a la ciutadania en general, això es tradueix en un doble greuge. El primer és el que prové directament de les mateixes afectacions. Però de retruc, incideix en el servei que reben de l'Ajuntament de Barcelona i dels ens que en depenen.

L'Ajuntament no hi té, certament, una competència directa, però considerem que s'hi hauria d'implicar més, ateses les afectacions a les persones treballadores i als serveis que es presten a la ciutadania.



10. ACCELERAR LA REPLANTACIÓ I REPARACIÓ DELS ESCOCELLS

Els escocells (els espais no pavimentats al voltant de les soques dels arbres, que permeten regar-los millor) faciliten el desenvolupament i la salut dels arbres urbans i aporten millores a la seguretat dels vianants, l'estètica i la sostenibilitat de les ciutats i la qualitat ambiental.

Malauradament, la presència d'escocells sense arbres, amb arbres morts o amb elements malmesos, és una situació que es dona en molts carrers de la ciutat, a conseqüència de la sequera o els danys produïts per vehicles.

Cal, per tant, intensificar la replantació de tots aquells arbres que manquen, així com reparar i protegir els escocells que ho requereixen, tant per millorar l'espai públic i la qualitat de vida de la ciutadania (és evident que els arbres ajuden a mitigar els efectes del canvi climàtic), com per evitar situacions de perill per risc de caiguda de les persones vianants. Quan no sigui possible la reposició de l'arbrat, convé actuar amb diligència i anivellar els escocells a cota de carrer, per evitar possibles accidents als vianants.

PROPOSTES D'ANYS ANTERIORS

La Sindicatura de Greuges de Barcelona també va plantejar 10 propostes de millora els anys 2022, 23 i 24. Algunes propostes han estat reiterades més d'un any. I en la gran majoria de casos, cal seguir treballant amb la màxima determinació possible per fer-les realitat. Recordem, per tant, les propostes d'aquests anys anteriors.

ANY 2022



1. Ampliar l'atenció presencial dels serveis socials
2. Accelerar la retirada d'amiant de la ciutat
3. Erradicar les violències i garantir la reparació del dany de les víctimes
4. Garantir eficaçment el dret al descans (contaminació acústica)
5. Millorar l'accessibilitat dels espais i serveis de la ciutat
6. Garantir l'atenció als joves migrants sense referents familiars
7. Donar una resposta integral al lleure juvenil
8. Mitigar la pobresa energètica
9. Agilitzar l'empadronament a les persones sense domicili fix
10. Garantir l'eficàcia de l'Administració municipal





ANY 2023



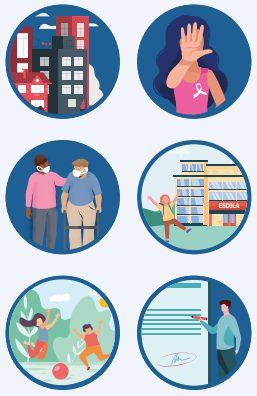
1. Revisar el model d'allotjament d'urgència
2. Garantir un abordatge integral a les situacions de sensellarisme a la ciutat
3. Gestionar de forma eficient el parc d'habitatge públic
4. Millorar la qualitat del servei d'atenció domiciliària
5. Assegurar el confort ambiental a les escoles
6. Més participació de qualitat en matèria urbanística
7. Realitzar un manteniment adequat i sostenible del verd urbà
8. Mitigar el mal ús i l'ús intensiu de l'espai públic
9. Incrementar les opcions de transport públic als barris de muntanya
10. Agilitzar el funcionament de l'Administració municipal





ANY 2024

1. Garantir serveis d'atenció, recuperació i reparació a persones que han patit violències sexuals no recents
2. Vetllar per una educació de qualitat i en condicions d'equitat de tot l'alumnat
3. Dissenyar un programa de subvencions diferenciat per als projectes d'entitats de petit format
4. Protegir els patis escolars i afavorir el joc d'infants i adolescents a l'espai públic
5. Garantir l'empadronament àgil de totes les persones que resideixen a Barcelona
6. Posar a les persones al centre del dret a les cures
7. Reduir l'impacte paisatgístic dels cablejats a la façana i les antenes a les cobertes i terrats
8. Assegurar els drets de les persones amb discapacitat
9. Revisar les condicions dels serveis esporàdics de transport adaptat
10. Vetllar pel dret a disposar d'allotjaments temporals d'urgència, amb la qualitat adient





SATISFACCIÓ DE LA CIUTADANIA

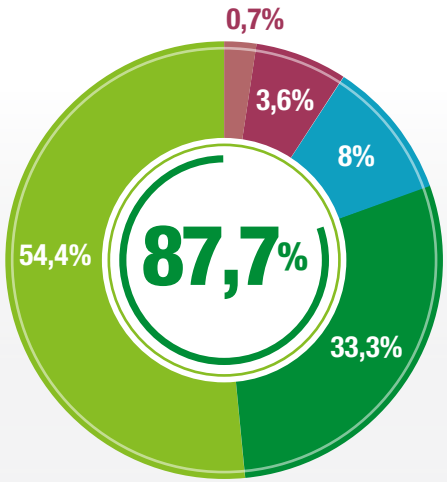
SATISFACCIÓ DE LA CIUTADANIA

Entre els sistemes per assegurar la qualitat que preveu la Carta de Serveis, hi ha l'avaluació per mitjà d'uns indicadors d'eficàcia que enguany no podem oferir com a conseqüència del canvi del gestor intern de la informació de la Sindicatura, implementat durant l'any 2025.

Un altre mecanisme d'avaluació de la qualitat és el qüestionari de satisfacció que es tramet a les persones usuàries quan es tanca l'expedient d'un ciutadà o ciutadana.

Durant l'any 2025, la ràtio de resposta del qüestionari de satisfacció ha estat del 38,8 %. A continuació se'n presenten els resultats.

Ha estat fàcil o difícil formular una queixa?

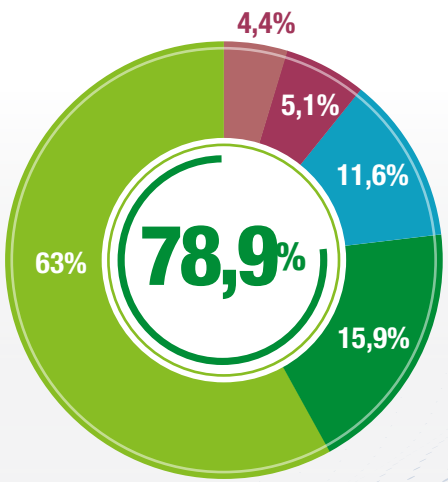


- MOLT FÀCIL - 54,4%
- FÀCIL - 33,3%

87,7%

- ESTÀNDARD - 8%
- DIFÍCIL - 3,6%
- MOLT DIFÍCIL - 0,7%

Valoreu l'atenció i la informació rebuda per part del personal

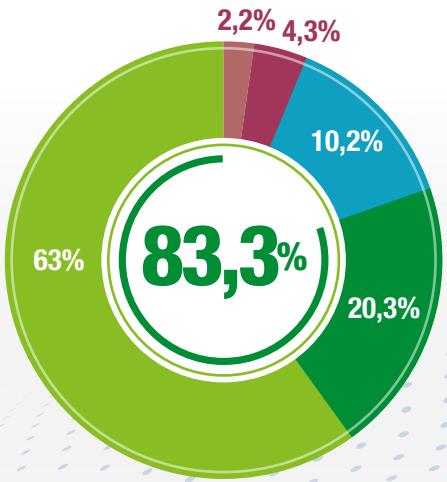


- MOLT POSITIVA - 63%
- POSITIVA - 15,9%

78,9%

- ESTÀNDARD - 11,6%
- NEGATIVA - 5,1%
- MOLT NEGATIVA - 4,4%

Considereu que els escrits són clars i comprensibles?



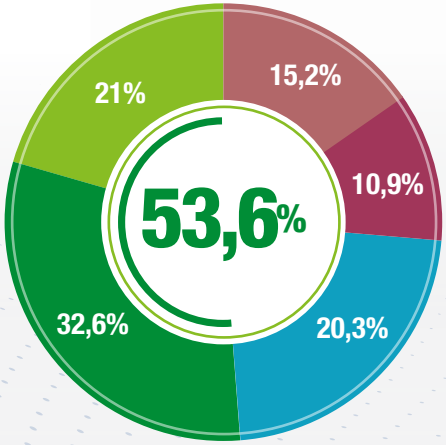
- MOLT CLARS - 63%
- CLARS - 20,3%

83,3%

- ESTÀNDARD - 10,2%
- POC COMPRENSIBLES - 4,3%
- INCOMPRENSIBLES - 2,2%



Valoreu el temps transcorregut des que vau presentar la queixa fins a rebre la resolució

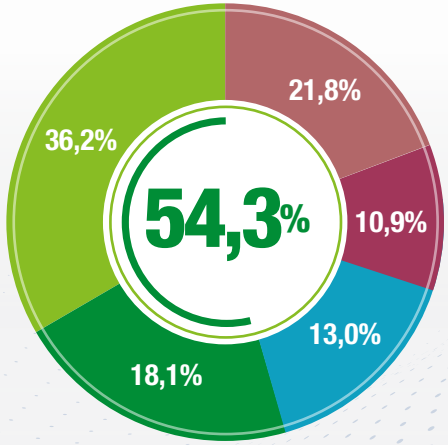


- MOLT CURT - 21,0%
- CURT - 32,6%

53,6%

- ESTÀNDARD - 20,3%
- LLARG - 10,9%
- MOLT LLARG - 15,2%

Valoreu el vostre grau de satisfacció global

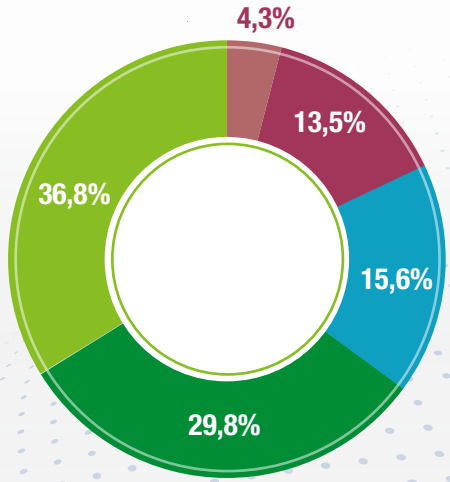


- MOLT SATISFETA - 36,2%
- SATISFETA - 18,1%

54,3%

- ESTÀNDARD - 13,0%
- POC SATISFETA - 10,9%
- GENS SATISFETA - 21,8%

Què creieu que pot millorar-se?



- RAPIDESA - 36,8%
- ALTRES - 29,8%
- INFORMACIÓ REBUDA - 15,6%
- CLAREDAT DELS ESCRITS - 13,5%
- TRACTE - 4,3%



RECURSOS I PRESSUPOST

RECURSOS I PRESSUPOST

L'equip de la Sindicatura de Greuges de Barcelona:

- Síndic → 1
- Adjunt/a → 1
- Cap de Gabinet → 1
- Assessoria: 8 persones → 8
- Comunicació: 1 persona → 1
- Administració: 3 persones → 3

Com a institució de l'Ajuntament de Barcelona, la Sindicatura de Greuges de Barcelona només gestiona directament les partides vinculades a despeses de serveis, béns i transferències corrents. La resta de partides (recursos humans, material fungible...) estan incloses en el pressupost municipal.

Estudis i informes monogràfics

Correccions lingüístiques i traduccions

Comunicació

Quotes a xarxes (Fòrum SD i IOI)

Altres

Estudis i informes	18.150,00 €
Correcció o traducció de textos	21.923,00 €
Comunicació	36.638,00 €
Quotes a xarxes de defensories	3.523,00 €
Altres	21.075,00 €
Total	101.309,00 €

INFORMACIÓ GENERAL

Adreça:
Ronda de Sant Pau, 45
Barcelona 08015

Telèfon:
934 132 900

Web:
www.sindicaturabarcelona.cat

Correu electrònic:
sindicaturabarcelona@bcn.cat

Al llarg del 2025, han format part de la Sindicatura les persones següents:

Síndic de Greuges:
David Bondia Garcia

Director adjunt:
Xavier Bernadí Gil

Cap de gabinet:
Oriol Puig i Morant

Premsa i comunicació:
Pau Cortés Miralles
Pablo Monfort León

Administració:
Victoria Fernández Carrasco
Mercedes Tello Díaz
Esther Tresserra Salvador

Assessoria tècnica i jurídica:
Pilar Aldea Lacambra
Paula Arce Becerra
Rosina Fernández Vázquez
Patricia Mestre García
Maria José Núñez Serres
Francesca Reyes Pozo
Elisa Salichs Asturias
Montserrat Saltó Oliva

Projectes europeus i internacionals:
Eugènia Pons Carles

© Imatges:
Sindicatura de Greuges de Barcelona; Direcció de Serveis de Comunicació Digital i Direcció d'Imatge i Serveis Editorials.

XARXES SOCIALS

X:
@sindicaturabcn

Instagram:
@sindicaturabcn

Telegram:
@SindicaturaBarcelona

TikTok:
@sindicaturabcn

SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

SINDICATURA
DE GREUGES
DE BARCELONA

SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA © 2026