



# Serveis per la no discriminació i la igualtat de tracte

Guia orientativa per a la seva implementació



## Sèrie Benestar i Ciutadania

Actuar sobre les discriminacions implica el reconeixement de drets en igualtat. Així, les institucions han d'apostar per la no discriminació i la igualtat de tracte, i han de centrar el seu esforç en les desigualtats estructurals per motius de raça, ètnia, diversitat religiosa i creences, entre d'altres.

La publicació que us presentem té com a objectiu oferir orientació per posar en marxa o reforçar els serveis d'atenció a la ciutadania de no discriminació i d'igualtat de tracte als municipis.



# **Serveis per la no discriminació i la igualtat de tracte**

Guia orientativa per a la seva implementació

**Autor**

Carme Expósito, Marina Pons, Antonio Rosa i Marc Alegre (Diputació de Barcelona. Servei de Convivència, Diversitat i Participació Ciutadana)  
Núria Morral i Xavier Puig (CEPS, Projectes Socials)

**Coordinació tècnica**

Àrea d'Atenció a les Persones. Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania.  
Servei de Convivència, Diversitat i Participació Ciutadana

**Grup de treball**

Marta Suero, Sergi Dueñas i Maria José Gámez (Diputació de Barcelona)  
Jordina Viñas (Generalitat de Catalunya)  
Núria Martínez (Ajuntament de Barcelona)  
Encarna Valero (Ajuntament de Sabadell)  
Dúnia Enseñat (Ajuntament de Gavà)

1a edició: febrer del 2019

© de l'edició: Diputació de Barcelona

© dels textos: els autors

Producció i edició: Gabinet de Premsa i Comunicació  
de la Diputació de Barcelona

Composició: Jordi Rodríguez Ramos

# Índex

<b>Presentació</b>	4
<b>Introducció</b>	5
<b>1. Marc conceptual i jurídic</b>	7
<b>1.1. Marc conceptual</b>	7
<b>1.2. Qüestions bàsiques i principis</b>	11
<b>1.3. Marc jurídic</b>	13
<b>2. Fases per a la creació d'un servei</b>	17
<b>2.1. Diagnosi</b>	17
2.1.1. Agents	19
2.1.2. Fonts	20
2.1.3. Dades	21
<b>2.2. Pla d'acció</b>	23
2.2.1. Promoure la no discriminació	23
2.2.2. Garantir els drets humans	30
<b>2.3. Proposta organitzativa</b>	34
2.3.1. Qüestions que cal tenir en compte	35
2.3.2. Fórmules organitzatives	37
2.3.3. Espais de participació i coordinació	38
2.3.4. Eines d'avaluació i comunicació	39
<b>3. Annexos</b>	40
<b>Annex 1. Bibliografia i altres recursos</b>	40
<b>Annex 2. Legislació complementària</b>	45
<b>Annex 3. Organització del Grup de Treball</b>	46

## Presentació

La Diputació de Barcelona té per finalitat promoure la convivència dins d'un model de ciutat integradora que parteix del dret a la ciutat com a principi de convivència i responsabilitat en el bé comú.

El context sociopolític general que reclama la introducció de noves perspectives, enfocaments i metodologies per abordar els fets socials ens empeny a repensar com actuem davant les diferents discriminacions que es donen al món local. També impulsa els canvis en el marc normatiu europeu que insta els estats membres a disposar d'estructures per garantir la no discriminació i la igualtat de tracte.

Actuar sobre les discriminacions implica el reconeixement de drets en igualtat. Així, les institucions han d'apostar per la no discriminació i la igualtat de tracte, concentrant-se en les desigualtats estructurals que ho són per motius de raça, ètnia, diversitat religiosa i creences, entre d'altres.

Fer-ho ens permet repensar les polítiques municipals d'acord amb la missió de la Diputació de Barcelona d'oferir serveis de qualitat als ens locals.

Per aquest motiu, la Diputació de Barcelona va impulsar la constitució d'un grup de treball format per personal tècnic de diversos ens locals i també de la mateixa Diputació, i personal tècnic de la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya. Fruit d'aquest treball ha sorgit aquesta guia amb l'objectiu d'orientar els ens locals en la posada en marxa o reforç dels serveis d'atenció a la ciutadania per la no discriminació i la igualtat de tracte.

Espero, doncs, que aquesta publicació esdevingui una bona pràctica i un instrument capaç de donar resposta a la implantació de polítiques de foment de la convivència arreu del territori.

ANTONI GARCIA I ACERO  
Diputat d'Igualtat i Ciutadania

## Introducció

La composició de tota administració pública ha de ser representativa de la comunitat a què serveix per tal de ser una administració més justa, més respectuosa i més sensible a la diversitat.

Consell d'Europa, 1994

La finalitat de la guia que es presenta és orientar els càrrecs electes i el personal tècnic de les administracions locals que vulguin incloure la salvaguarda dels drets humans, la no discriminació i la igualtat de tracte com a política pública dins de les seves estructures organitzatives i de prestació de serveis, amb l'objectiu de promoure la convivència en un marc de societat global que es caracteritza per la diversitat.

Amb aquest objectiu es comença amb un primer bloc conceptual i jurídic que ens aproxima als conceptes més utilitzats, a la normativa vigent en aquest àmbit i als aspectes fonamentals que s'han de tenir en compte. Tot seguit es fa una proposta de les diferents accions que haurà de portar a terme un ens local que vulgui començar a treballar-hi.

El treball es complementa amb un recull de bibliografia i altres recursos que poden ajudar a ubicar la no discriminació tant a nivell teòric com des de l'activisme social.

Cal remarcar que la guia és el producte del «grup de treball pels drets civils, no discriminacions i la igualtat de tracte» organitzat per la Secció de Convivència, Diversitat i Drets Civils que es va desenvolupar entre els mesos de gener i de juliol del 2017 (vegeu més informació en l'annex).

Volem apuntar igualment que al llarg del projecte ens hem decantat per parlar de no discriminació i igualtat de tracte, com també per la defensa dels drets en el sentit que recull la Carta Europea de Salvaguarda de Drets Humans a la Ciutat.

És necessari, en un marc de reconeixement de drets i no discriminació, incorporar sobretot drets socials, econòmics i culturals. Entenem que un estat de dret i de justícia és el que garanteix els serveis bàsics i el que contribueix a l'apoderament de les capacitats de les persones, des de la igualtat d'oportunitats, per poder desenvolupar els plans de vida propis.

Considerem que un estat de justícia és la premissa per a una convivència basada en el respecte i el reconeixement a les diferents opcions de vida, en el sentit que es contempla en l'objectiu núm. 10 de l'Agenda de Desenvolupament Sostenible 2030 (<https://bit.ly/2Qm7IXr>), *Reduir la desigualtat en i entre països*. Entre altres fites a assolir hi ha la

inclusió social, l'econòmica i la política de totes les persones amb independència de l'edat, el sexe, discapacitat, raça, ètnia, origen, religió, situació econòmica o qualsevol altra condició; i garantir la igualtat d'oportunitats i reduir la desigualtat mitjançant l'eliminació de pràctiques i polítiques discriminatòries.



# 1. Marc conceptual i jurídic

Abans de pensar què necessitem i com ho podem portar a terme, cal situar la no discriminació i la igualtat de tracte tant a nivell conceptual com normatiu. Partir dels conceptes bàsics ens ajudarà a entendre sobre què estem treballant i a unificar el discurs en l'àmbit municipal. Mentre que el marc jurídic acreditarà i legitimarà les decisions i les actuacions que es prenguin tant davant del personal de l'administració local en el seu conjunt com davant de la ciutadania.

## 1.1. Marc conceptual

Etimològicament, **discriminar** vol dir separar, diferenciar i/o distingir una cosa d'una altra des d'una mirada crítica. Una discriminació entesa com a exclusió ha d'anar acompanyada de l'existència d'uns drets o unes llibertats prèviament reconeguts.

Es pot dir, aleshores, que **una discriminació és la vulneració d'un dret**. També es pot definir com la diferència de tracte física i moral entre persones o grups socials en funció d'un criteri prohibit per la llei i d'un àmbit regulat per la llei; i/o el tractament desfavorable pel que fa a l'accés a un bé o servei públic o privat per aquests mateixos criteris.

Les discriminacions, doncs, es reconeixen en funció d'uns **criteris o eixos** recollits pels principals instruments jurídic. Són els que tenen a veure amb la diversitat humana (física, cultural, identitària, etc.) i les diferents situacions i circumstàncies personals i socials que pot viure una persona. Es relacionen amb la desigualtat, l'opressió i les situacions de privilegi des de les quals actuen les persones.

Segons el Preàmbul de la Declaració Universal dels Drets Humans, en el seu art. 2:

*Tothom es pot beneficiar de tots els drets i de totes les llibertats proclamades en la present Declaració sense cap distinció, ni de raça, color, sexe, llengua, religió, opinió política o qualsevol altra, d'origen nacional o social, de riquesa, de naixement o qualsevol altra situació.*

Si ens remetem a l'avantprojecte de Llei per a la Igualtat de Tracte i la No Discriminació (<https://bit.ly/2t5bG9I>) que ha estat aprovat pel Govern de Catalunya el 30 d'octubre de 2018, els eixos de discriminació que es contempen són aquests:

*Aquesta norma té com a objectiu fer efectiu el dret a la igualtat de tracte i a la no discriminació per raó de religió o conviccions, capacitat, discapacitat, edat, origen racial o ètnic, sexe o orientació sexual o per altra condició social o personal.*

La Carta Europea per a la Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (<https://bit.ly/2GICVob>), en l'article II Principi d'Igualtat de Drets i de No Discriminació, recull aquests eixos de discriminació:

1. *Els drets enunciats en aquesta Carta són reconeguts a totes les persones que viuen a les ciutats signatàries, independentment de la seva nacionalitat.*
2. *Aquests drets són garantits per les autoritats municipals, sense cap discriminació per color, edat, sexe o opció sexual, llengua, religió, opinió política, origen nacional o social o nivell d'ingressos.*

A nivell local la Mesura de Govern de l'Oficina per la No discriminació de l'Ajuntament de Barcelona (<https://bit.ly/2DRl9aY>) defineix aquests eixos de discriminació.

- Per pertànyer a una ètnia, cultura o origen geogràfic
- Per professar una religió o convicció determinada
- Per la condició socioeconòmica
- Per l'edat
- Per l'estat de salut

D'acord amb els resultats de la diagnosi realitzada en el marc del grup de treball que dona contingut a la guia, els eixos de discriminació identificats pels ens locals van ser, per ordre de més a menys important, els següents:

- gènere
- origen i ètnia
- creences i/o religió
- orientació sexual i/o identitat de gènere
- discapacitat
- edat
- ideologia
- classe social, condició o circumstància social
- salut, malaltia

Una mirada més àmplia defineix la discriminació com el resultat de la convergència de valors, normes i costums que organitzen les relacions socials amb la finalitat de crear o mantenir relacions de dominació sustentades en normes socials racistes, sexistes, etc. També quan un grup social té menys possibilitats d'exercir els seus drets es dona una situació de discriminació. Per això i per afrontar-les és necessari un treball individual de comprensió sobre la producció automàtica d'estereotips i prejudicis, i un treball col·lectiu de comprensió dels fets polítics, socials i històrics que fan possible la seva emergència i perpetuació.

De què parlem? Quins són els conceptes que cal tenir en compte quan parlem de discriminacions?<sup>1</sup>

Pel que fa a les discriminacions pròpiament, es distingeix entre:

- **Discriminació directa.** Quan es dona un tractament desfavorable intencionat i deliberat.  
*Negar l'entrada a un local pel color de la pell.*  
*Una immobiliària només lloga habitatges a persones de nacionalitat espanyola.*
- **Discriminació indirecta.** És un criteri o una pràctica aparentment neutra que és susceptible de provocar un desavantatge concret a una persona o a un grup de persones, o bé dificulta l'accés a un servei o a un dret.  
*Una empresa només contracta homes i dones que fan 1,75 m d'alçada. Per terme mitjà les dones fan una alçada d'1,65 m. Així, l'empresa exclou més dones que homes encara que no s'ho hagi plantejat de manera conscient.*
- **Discriminació múltiple.** Quan en una mateixa persona es donen situacions diverses de discriminació per motius d'edat, sexe, classe social, origen nacional o ètnic, etc.  
*Ser dona, immigrada i treballadora.*
- **Discriminació interseccional.** És la desigualtat que viu una persona o un grup social a causa del creuament entre diferents eixos com ara l'edat, el sexe, l'orientació sexual, la classe social, l'origen nacional i/o ètnic, etc. És una desigualtat específica que en cap cas és la suma dels diferents eixos i que requereix respostes i solucions específiques.  
*Una persona trans i de religió musulmana viu una realitat diferent que fa que no es pugui beneficiar de la mateixa manera dels recursos que té a l'abast que una persona sense cap adscripció religiosa.*

Cal tenir present a més, aquests conceptes:

- **Estereotip.** És la representació figurada, idea prefixada i opinió generalment acceptada sense cap reflexió i vinculada a un grup o col·lectivitat.  
*Creure que a una persona li agrada el flamenc perquè és d'ètnia gitana.*

1. Cal tenir en compte que no es considera discriminació si la distinció que es fa entre persones està emparada en una llei que la fonamenta com ara el requisit de la nacionalitat espanyola per al sufragi en les eleccions generals o per a l'accés a la funció pública. Malgrat que les persones afectades ho poden viure i experimentar com una discriminació o com un element d'exclusió social.

- **Prejudici.** És el judici sense fonament ni reflexió per part de la persona que l'emet.  
*Pensar que una persona no serà rigorosa en el treball perquè porta tatuatges.*
- **Estigma.** És l'actitud que transforma una característica pròpia d'un individu en una marca negativa o d'inferioritat de tot un col·lectiu.  
*Tots els musulmans són terroristes.*
- **Exclusió.** Apartar, aïllar un individu o un grup social sota la base d'una característica construïda a partir d'un estigma, un criteri arbitrari o una fòbia.  
*No voler asseure's en un transport públic al costat d'una persona indigent.*

Les discriminacions funcionen a través de les seves *dimensions objectiva i subjectiva*. A banda de la discriminació en tant que vulneració d'un dret pels criteris reconeguts per la llei, se'n deriva una vessant subjectiva que té a veure amb la promoció de la ciutadania i que es relaciona amb la convivència quotidiana a la ciutat des de l'espai públic, l'espai urbà.

La ciutat no és només un escenari on tenen lloc les discriminacions. És també un espai de pertinença i vinculació al territori i als seus serveis.

Un espai que no és inclusiu, que segrega i no reconeix els usos diferenciats ni les diferents realitats de les persones, afavoreix el sentiment de discriminació en la interacció amb la ciutat. Aleshores esdevé necessari disposar de bases socials que promoguin el respecte per les persones i entre elles,<sup>2</sup> com també fer de les ciutats espais de reconeixement de la diversitat i de la pluralitat que hi conviu.



Font: elaboració pròpia.

2. NUSSBAUM, Martha C. (2012). *Las fronteras de la justicia*. Barcelona: Paidós.

## 1.2. Qüestions bàsiques i principis

Incloure no discriminacions en l'agenda política local implica tenir present aquests aspectes:

1. Abordar no discriminacions porta a considerar, en molts casos, les **desigualtats**.
2. Les **discriminacions es poden produir en tres àmbits**:
  - L'individual o interpersonal. És la discriminació quotidiana que impregna els discursos, les mirades i les accions.
  - L'institucional, la qual cosa implica organitzacions com els governs i els sistemes d'educació i de justícia.
  - El social, que inclou el conjunt de les institucions de la societat com la ideologia i la cultura dominant des de la qual s'organitzen.
3. Els eixos o criteris de discriminació poden ser tractats de la mateixa manera però responen a realitats i qüestions diferents.<sup>3</sup> És important tenir-ho present per afrontar les discriminacions.
4. Per tractar discriminacions és necessari partir del **marc jurídic**, però no és suficient. Com tota política pública, ha d'actuar sobre les causes i sobre els efectes.
5. Les conseqüències poden portar al **racisme, la xenofòbia, l'homofòbia** i altres actituds i comportaments de caràcter discriminatoris<sup>4</sup> que estan tipificats com a delictes i remetent al Codi Penal. S'ha de tenir en compte, malgrat el que acabem de dir, que no totes les conductes discriminatòries tenen rellevància penal. S'ha de poder discernir quan es tracta d'una **infracció penal** o d'una **infracció administrativa** en els casos que una discriminació estigui reconeguda per la llei. Quan no estan tipificades, moltes situacions poden quedar invisibilitzades i deixar desprotegides les persones.
6. La **interseccionalitat**<sup>5</sup> com a mètode d'anàlisi que permet interpretar i gestionar els diferents eixos de discriminació que es poden donar en un individu i/o comunitat, i que genera una situació específica de discriminació.

3. No són equivalents (Cruells, 2015). Poden referir-se a desigualtat (classe, gènere, raça), a identitat (persones musulmanes, dones trans, població gitana, etc.) o bé a un tret físic o psíquic (edat i discapacitat) i no responen a les mateixes causes estructurals.

4. Com és el cas dels delictes d'odi.

5. L'Ajuntament de Terrassa ha participat en el projecte europeu «Igualtats connectades. Interseccionalitat a les polítiques públiques locals» (<http://igualtatsconnect.cat/projecte>). És un projecte pioner que planteja com aplicar l'enfocament interseccional en les polítiques públiques locals de no discriminació. La iniciativa ha estat cofinançada pel Programa de Justícia, Drets, Igualtat i Ciutadania de la Comissió Europea i implementada per la Universitat de Vic-Universitat Central de Catalunya (UVic-UCC) i CEPS Projectes Socials, a més de l'Ajuntament de Terrassa. El projecte integrava l'organització d'un cicle de reflexió i formació sobre interseccionalitat a la ciutat i la seva aplicabilitat al món local.

Els eixos de discriminació són factors de caràcter social que generen situacions de desigualtat en l'accés als recursos i serveis públics.

Els eixos de discriminació poden ser tractats de la mateixa manera però responen a realitats i qüestions diferents.

#### Interseccionalitat

Les discriminacions relacionades amb les discapacitats, l'edat i/o el sexe se situen en una política de *gestió de la diversitat*, mentre que les discriminacions ètniques s'inscriuen en un projecte de *lluita contra les discriminacions*.

#### Transversalitat

Per tractar discriminacions és essencial partir del marc jurídic, però aquest no és suficient. Com tota política pública ha d'actuar sobre els *efectes-reacció* i sobre les *causes-prevenició*.

Font: elaboració pròpia.

I s'ha de sostenir en els principis de:

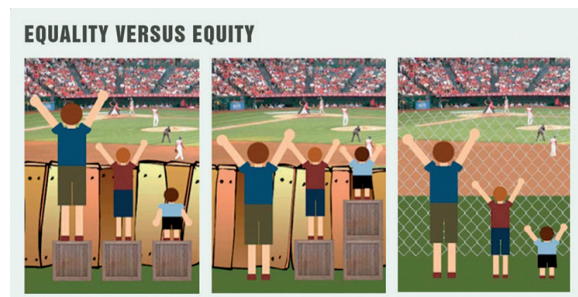
### Compromís i lideratge polític

Impulsar des de les administracions locals la no discriminació i la igualtat de tracte ha de ser un compromís adquirit pels responsables polítics i els equips de govern. En tant que afecta a tots els serveis i les àrees municipals ha de ser una estratègia política i demana voluntat i convenciment, i que s'aboquin recursos per implementar serveis d'aquestes característiques.

### Igualtat d'oportunitats

«La igualtat formal de tots els ciutadans poques vegades encarna la necessitat d'igualtat concreta en termes socials».<sup>6</sup>

No és possible promoure la no discriminació i la igualtat de tracte sense considerar la igualtat d'oportunitats. Les persones viuen realitats diferenciades, i per tant hi ha condicions que dificulten l'exercici dels drets en igualtat.



Font: *Equity & Inclusion Lens*. Handbook, CAWI, 2015.

6. SASSEN, Saskia (2010). *Territorio, autoridad y derechos*. Madrid: Princeton University.

Per promoure la igualtat d'oportunitats en diferents àmbits es fa ús de les accions positives. Aquestes es poden definir com a polítiques preferencials dirigides a un col·lectiu, grup social o àmbit determinat subjectes de patir discriminació. La seva finalitat és reduir les desigualtats, contribuir a superar la igualtat formal i la desigualtat de fet i posar en valor l'«equitat».

### **Transversalitat**

Abordar discriminacions exigeix fer-ho transversalment des de l'estructura municipal. En primer lloc perquè implica respondre a discriminacions que poden estar entrecruades i necessiten ser ateses des de diferents àrees o serveis municipals. En segon lloc, perquè incumbeixen recursos municipals diferents i això exigeix el treball col·laboratiu i cooperatiu entre els tècnics i els agents municipals.

### **Perspectiva intercultural**

La perspectiva intercultural ha d'estar implícita en el treball sobre discriminacions; per tant, s'ha de considerar en tots i cadascun dels processos que es posin en marxa. Això vol dir pensar des de la construcció comuna de la ciutat i la incorporació de totes les persones en els espais de debat i reflexió a partir de la igualtat de drets i d'oportunitats.

### **Compromís ciutadà i treball en xarxa**

De la mateixa manera que abordar discriminacions s'ha de sostenir en un treball transversal en l'àmbit municipal, s'ha de fer igualment en el compromís i la implicació ciutadana. La ciutadania no és només l'objecte d'aquest tipus de polítiques, també contribueix a la detecció, la visibilització i la denúncia de qualsevol actuació, actitud o comportament discriminatori, i és qui, en definitiva, fa cultura basada en valors sobre drets humans i el respecte i el reconeixement a la diversitat.

### **Perspectiva glocal**

És la dimensió glocal que posa en valor la importància del món local i la seva capacitat transformativa per influir en un món globalitzat.

## **1.3. Marc jurídic**

La legislació europea és extensa sobre la promoció de la igualtat i l'erradicació de qualsevol discriminació per sexe, raça, idioma, religió, origen nacional o naixement, orientació sexual, edat i discapacitat. Des de la Declaració Universal dels Drets Humans (1948) (<https://bit.ly/2G7QqIP>) passant pel Tractat d'Amsterdam (1997) (<https://bit.ly/2m3X1tt>) i fins al Tractat de Lisboa (2009) (<https://bit.ly/2m3X1tt>) a Europa, la no discriminació és un valor sobre el qual s'ha de sustentar qualsevol actuació de la Unió Europea.

La prohibició de la discriminació és un principi fonamental de la Unió Europea (<https://bit.ly/2Ss22Ms>) i els estats membres tenen l'obligació de disposar de lleis en aquest sentit en les seves legislacions nacionals,<sup>7</sup> com també de fer-les efectives.

L'Estat espanyol<sup>8</sup> ha ratificat els acords i els tractats internacionals per combatre la discriminació:

- Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics (1966). <https://bit.ly/2w2FaVV>
- Pacte Internacional de Drets Econòmics, Socials i Culturals (1966). <https://bit.ly/2r7vlho>
- Convenció per a l'eliminació de totes les formes de discriminació contra les dones (CEDAW, 1979). <https://bit.ly/1pNOosU>
- Conveni per a la Protecció dels Drets Humans i de les Llibertats Fonamentals (1979). <https://bit.ly/1oD0345>
- Convenció sobre els Drets del Infants (1989). <https://bit.ly/2DQOQJ3>
- Convenció per a la Protecció de les Minories Nacionals (1998). <https://bit.ly/2t6yG84>
- Protocol núm. 12 del Consell d'Europa sobre la Convenció per a la Protecció dels Drets Humans i les Llibertats Fonamentals (2000). <https://bit.ly/2G9ABkO>
- Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (2006). <https://bit.ly/2Uyxqq0>
- Conveni del Consell d'Europa sobre prevenció i lluita contra la violència envers les dones i la violència domèstica (Conveni d'Estambul, 2011). <https://bit.ly/2yIlg5Zv>

Les primeres ratificacions van orientar la Constitució espanyola, que en el seu article 1 propugna, com a valors superiors de l'ordenament jurídic, la llibertat, la justícia, la igualtat i el pluralisme polític. A més, *correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en els quals s'integra siguin reals i efectives i remoure els obstacles que n'impedeixen o en dificulten la plenitud, així com facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social*, segons ho disposa l'article 9.

Les lleis estatals han desenvolupat els principis sobre la igualtat de tracte en diferents àmbits legals, per exemple el dret penal i laboral i en matèria religiosa, com va ser la LO 7/1980, de 5 de juliol de Llibertat religiosa (<https://bit.ly/2WEkzok>) i les directives 2000/43/CE<sup>9</sup> (<https://bit.ly/2D9gwas>) sobre l'aplicació del principi d'igualtat de tracte a les persones amb independència del seu origen racial o ètnic, i també la 2000/78/CE (<https://bit.ly/2AvHV4v>), relativa a l'establiment d'un marc general per a la igualtat de tracte en el treball.

7. A diferència d'altres països europeus, a l'Estat espanyol no hi ha una llei específica que reguli les discriminacions, tot i que s'han fet intents, segons el partit polític en el govern, concretats en projectes de llei que no han passat d'aquesta fase inicial.

8. Es pot consultar la normativa sobre la no discriminació i comparar-la dins del context europeu a: *A comparative analysis of non-discrimination law in Europe*. Brussels: European Commission, 2017. <<https://bit.ly/2TyrptG>>

9. La Directiva 2000/43/CE estableix en el seu article 13 l'obligació de cadascun dels estats membres de designar «un o més organismes responsables de la promoció de la igualtat de tracte entre totes les persones per motiu d'origen racial o ètnic». Es pot veure una anàlisi comparativa de com aborden els diferents països europeus la no discriminació a *A comparative analysis of non-discrimination law in Europe*. European Commission, 2017.



D'altra banda, la Llei 62/2003 de 30 de desembre (<https://bit.ly/2Bjzk6M>) de mesures fiscals, administratives i d'ordre social (articles 27-28, 29-33, 34-43) aporta mesures concretes<sup>10</sup> per a la igualtat de tracte i reconeix la discriminació per qüestions de gènere, origen racial o ètnic, religió o creences, discapacitat, edat i orientació sexual. També està igualment reconeguda la discriminació en el món del treball tant en el sector públic com en el privat.

En matèria de gènere, cal tenir en compte, entre d'altres, la Llei orgànica 3/2007 (<https://bit.ly/2RDJoNe>) de 22 de març, per a la igualtat efectiva entre dones i homes.

A Catalunya, l'Estatut d'Autonomia de l'any 2006, LO 6/2006, de 19 de juliol (<https://bit.ly/2D2Qxl3>), de reforma de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, recull explícitament en el seu article 40 *la promoció de la igualtat amb independència de l'origen, la nacionalitat, el sexe, la raça, la religió, la condició social o l'orientació sexual; així com la promoció de l'erradicació del racisme, l'antisemitisme, la xenofòbia, l'homofòbia i de qualsevol altra expressió que atempti contra la igualtat i la dignitat de les persones.*

D'àmbit català són també la Llei 5/2008 de 24 d'abril (<https://bit.ly/2RCcNYq>), del dret de les dones a erradicar la violència masclista, la Llei 11/2014, del 10 d'octubre (<https://bit.ly/2RCcNYq>), per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia, i la Llei 17/2015, del 21 de juliol (<https://bit.ly/2TsD7Wp>), d'igualtat efectiva de dones i homes.

També cal citar la Llei 16/2009 de 22 de juliol de centres de culte (<https://bit.ly/2WyQTJf>), que va comportar el reconeixement del dret a l'expressió religiosa i la necessitat de disposar d'espais per a la seva pràctica.

Cal fer constar que els ens locals disposen d'altres instruments que poden contribuir a fer extensius els drets de ciutadania. Amb rang de llei, l'Ajuntament de Barcelona compta amb la Carta municipal de Barcelona, Llei 22/1998 de 30 de desembre (<https://bit.ly/2TsDdNL>). La Carta reconeix, en el capítol III sobre drets dels veïns, els art. 38.1 i 38.2:

1. *L'Ajuntament de Barcelona ha de vetllar perquè a la ciutat no es produeixin conductes discriminatòries negatives per raó de raça, religió, color, ascendència, edat, gènere, sexe, discapacitat o lloc de naixement.*
2. *La ciutat, els ciutadans i les ciutadanes de Barcelona han de fer extensiu el seu zel en la defensa i la protecció d'aquests drets fonamentals a totes les persones que es trobin a la ciutat sense ser-ne residents.*

10. En concret, a partir del seu article 33 la Llei crea el Consell per a la promoció de la igualtat de tracte i no discriminació de les persones pel seu origen racial o ètnic, amb adscripció al Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat. La composició, les competències i el règim de funcionament es regularan mitjançant el Reial Decret 1262/2007 de 21 de setembre. En l'actualitat és un òrgan poc actiu.

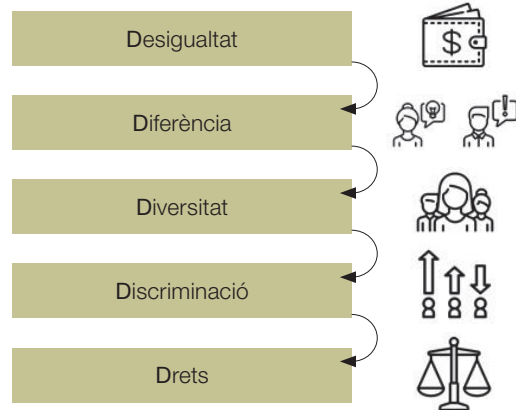
Els ens locals, a més, tenen altres instruments com les cartes de ciutadania (<https://bit.ly/2DPWQKf>) o cartes de drets i deures, que són un marc des del qual reconèixer drets i deures de les persones en funció de la seva situació particular (gent gran, infants i adolescents, persones estrangeres, persones en situació de vulnerabilitat, etc.).

En aquesta direcció fem constar la importància per al món local de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (2000).<sup>11</sup> Malgrat que no es tracta d'un instrument jurídic sinó polític, atorga drets de ciutadania a totes les persones que viuen a la ciutat i implica el compromís, per als governs locals i a les ciutats signatàries, de defensa dels drets humans dins de les seves competències.

*Ningú pot ser discriminat per raó de naixement, nacionalitat o manca de nacionalitat, orígens ètnics, o socials, sexe, religió, convicció o opinió, edat, discapacitat, orientació o identitat sexual, malaltia física o mental, o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.*

Projecte de Llei per la Igualtat de tracte i la no discriminació, 2017

### Gestionant les 5 «D»



Font: elaboració pròpia.

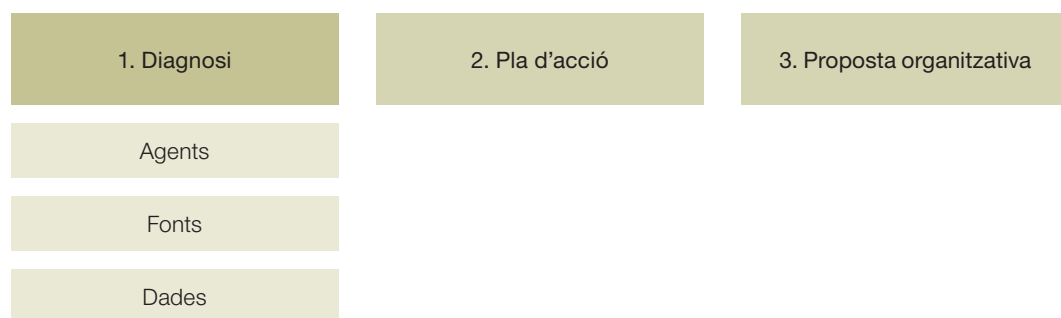
11. En el treball que va portar a terme dins la xarxa de municipis, la Diputació de Barcelona va procurar adaptar les normatives municipals a la Carta tal com es va recollir en la publicació *Els drets humans a la ciutat* <<https://www1.diba.cat/uliep/pdf/41853.pdf>>.

## 2. Fases per a la creació d'un servei

El contingut d'aquest capítol té a veure amb les accions bàsiques que ha de dur a terme un ens local que vulgui incorporar la no discriminació i la igualtat de tracte dins del seu programa de govern. S'estructura en tres blocs en funció del desplegament de cadascuna d'aquestes accions:

- La diagnosi, com a acció prèvia i necessària per desenvolupar un servei.
- El pla d'acció, que són els elements principals sobre els quals s'ha de sostenir el servei:
  - Promoure els drets humans i la no discriminació:
    - Sensibilització i foment de cultura ciutadana en drets humans i no discriminació.
    - Formació.
    - Promoció de la igualtat d'oportunitats.
  - Garantir els drets humans:
- Atenció a les persones que han patit discriminació i/o vulneració d'un dret bàsic.
- La proposta organitzativa, com a estructura que pot tenir el servei dins l'organigrama municipal.

### 2.1. Diagnosi



Font: elaboració pròpia.

Una diagnosi és un treball imprescindible per dissenyar un pla d'acció i posar en marxa qualsevol estructura organitzativa. La diagnosi, com a punt de partida, presenta dues vessants amb els objectius corresponents:

1. Analitzar l'administració local. Identificar els recursos materials i humans, els coneixements previs, la capacitat i les necessitats del personal tècnic d'acord amb l'estructura de serveis de l'administració:
  - Revisar les seves polítiques, pràctiques i mètodes per detectar les discriminacions.
  - Examinar la cultura de l'organització. Els sistemes de comunicació, les relacions interpersonals i el treball col·laboratiu existent.
2. Conèixer la realitat del territori. Identificar eixos de discriminació i els àmbits, com també les necessitats de la població d'acord amb la seva composició, la distribució urbana i la realitat econòmica i social.
  - Prioritzar els eixos que vol abordar.
  - Reconèixer les entitats que ja treballen en aquest àmbit o que poden aportar la seva experiència de treball per l'impacte que tenen al municipi.
  - Recollir les percepcions de la ciutadania en les pràctiques socials quotidianes.

La diagnosi permetrà crear un servei que s'adapti a les necessitats del veïnatge i decidir amb quins recursos es compta, i alhora veure quina és la forma organitzativa que respon millor a les característiques i les possibilitats del municipi.

### **Com l'hem d'elaborar?**

Hi ha diferents maneres de fer la diagnosi, però creiem que cal considerar alguns punts que enumerem en aquest apartat:

**Realitzar una diagnosi participativa** en què es tinguin en compte la diversitat de fonts del municipi, plantejant preguntes tant als veïns i les veïnes com a les diferents entitats del municipi que treballen en aquest àmbit, i als càrrecs electes i treballadors de l'ajuntament.

Amb la mateixa idea és important que en el moment de la diagnosi ja s'hagi creat algun espai de participació (amb entitats del municipi, ciutadans, polítics, etc.) que puguin contrastar com es farà tot el procés i que s'hi incorporin les seves propostes i idees. Aquest espai de participació s'explica en el capítol de la «Proposta organitzativa» i tindrà un paper important en tot el projecte.

Es recomana, a més, **combinar metodologies quantitatives i qualitatives** per recollir totes les dades i alhora poder fer-ne una interpretació ajustada a la realitat. En aquest sentit es considera disposar d'indicadors prèviament definits que puguin recollir la realitat que es vol analitzar de la manera més exhaustiva possible.

Finalment, és interessant que la diagnosi no s'entengui només com a fase inicial del procés per definir el nou servei o àmbit de treball, sinó que ja se'n contempli la continuïtat. La definició d'indicadors i d'instruments de diagnosi contínua o d'**avaluació** permetran, quan el projecte ja estigui en marxa, saber quin és l'estat de la situació i avaluar la utilitat i el funcionament de l'estructura creada.

A partir d'aquesta idea en el document present es proposen elements més concrets que pensem que poden orientar els tècnics en la realització de la diagnosi, tot i així és

important remarcar el component orientatiu de les propostes que sempre cal adaptar a les necessitats del moment i del municipi en concret.

### 2.1.1. Agents

Identificar quins són els agents que ja treballen o han de treballar en l'àmbit de les no discriminacions i la igualtat de tracte és important en tot el desenvolupament del projecte, i també ho és en la diagnosi.

A continuació es fa una llista de possibles agents al municipi:



Font: elaboració pròpia.

- **Veïnatge.** A títol general o bé a persones amb capacitat de lideratge i significació social en la comunitat (comunitats de veïns i veïnes, comerços, etc.).
- **Entitats ciutadanes i veïnals** que treballin en diferents aspectes i específicament en l'àmbit de les no discriminacions i la igualtat de tracte, ja siguin del municipi o d'un àmbit territorial més ampli —com podrien ser els col·legis d'advocats o ONG específicament dedicades al tema.
- **Grups polítics**
- **Organismes o serveis de l'ajuntament:**
  - Alcaldia
  - Servei d'atenció ciutadana
  - Servei de convivència
  - Servei de mediació
  - Benestar social
  - Joventut
  - Servei d'igualtat, dona, LGTBI
  - Consum
  - Llicències d'activitats
  - Salut pública
  - Educació, cultura, esports
  - Ocupació, inserció, treball

- Policia local
- Habitatge, urbanisme i espai públic
- Serveis jurídics
- Participació
- Síndic o defensor del poble
- Jutge de pau
- **Altres institucions públiques.** Hi ha altres administracions que tenen implicacions directes en els municipis, de manera que també s'han de tenir en compte com a agents.
  - Departaments de la Generalitat (Ensenyament, Salut, Immigració).
  - Ens supramunicipals: diputacions i consells comarcals.
  - Síndic de greuges.
  - Fiscalia de delictes d'odi i discriminacions.

### 2.1.2. Fonts

Es recomana que les fonts per obtenir informació siguin diverses, i que alhora es tinguin en compte els instruments ja existents al municipi, com també identificar els mètodes de recollida.

- **Fonts primàries.** Ens referim a la recollida de dades fetes i pensades específicament per a la diagnosi que ens ocupa.
  - Veïns i veïnes del municipi, tenint en compte la distribució d'edat, territorial, gènere, situació socioeconòmica, origen, etc.
  - Entitats ciutadanes.
  - Càrrecs electes i professionals dels serveis de l'ajuntament (aquí podem seguir la llista dels agents definits en l'apartat anterior).
  - Denúncies efectuades a la policia local.
  - Casos de mediació.
- **Fonts secundàries.**<sup>12</sup> Diferents serveis de l'Ajuntament recullen dades que poden ser útils per a la diagnosi, encara que la recollida no es plantegés aquest objectiu.
  - Observatoris municipals o que, sense ser-ho, disposen de dades del municipi.
  - Instruments de detecció i de recollida d'informació dels serveis municipals existents.

Podem utilitzar enquestes, qüestionaris, entrevistes, grups focals i activitats dissenyades específicament amb aquesta finalitat. Un exemple son els anomenats Relief Maps (<https://bit.ly/2UBMIKT>) o «mapes de relleus de l'experiència» una eina que es pot utilitzar per obtenir informació sobre les discriminacions als espais de la ciutat des d'una perspectiva interseccional. Combina la dimensió social, la percepció individual i la

12. Per tal de realitzar amb eficàcia la seva feina, les diferents àrees dels ajuntaments realitzen sovint plans i programes específics. La majoria d'aquests, com els plans de convivència, poden ser també fonts capaces d'aportar dades d'interès per al diagnòstic que necessitem.

dimensió geogràfica —és a dir els espais— per veure com es manifesten les discriminacions en funció d'uns eixos determinats: l'origen, l'edat i el gènere, per exemple.

### 2.1.3. Dades

En aquest apartat us donem algunes pistes de la informació que pot ser útil recollir per poder disposar d'una diagnosi acurada.

#### Context demogràfic, socioeconòmic i legal

Recomanem conèixer el context de la població del territori per saber quina és la situació de partida. Podem recollir com a indicadors, per exemple, la renda per càpita, la taxa d'atur, la campana demogràfica o el moviment migratori, entre altres dades, i combinar-ho amb la configuració urbanística del municipi per identificar barris o zones comunitàries on hi ha problemàtiques afegides que augmenten el risc de patir discriminacions.

Us recordem que la Diputació de Barcelona posa a disposició de tothom el Programa Hermes, un instrument d'informació d'estadística socioeconòmica (<https://bit.ly/2HQPg6a>) (<https://bit.ly/2S8z5Wz>).

Pel que fa al marc legal, el document present dedica un apartat a tota la normativa actual sobre el tema.

S'haurà de tenir present el tipus de dades que ens proporcionen les diferents fonts de consulta. Cal saber si es tracta de dades objectives o subjectives i de percepció sobre les no discriminacions per analitzar-les en conseqüència.

Sobre les dades, s'ha de tenir present la dificultat per obtenir dades desagregades per sexe, per exemple, i dades qualitatives referides a la no discriminació i la vulneració de drets. En ocasions això pot dificultar la realització d'una diagnosi que sigui fidel a la realitat.

#### Necessitats

És important fer una bona aproximació a les necessitats del municipi després d'analitzar les dades de què disposem, així com valorar les que puguin expressar els diferents agents i finalment les seves voluntats i expectatives.

Així mateix hem de tenir en compte com dimensionem les necessitats (és compartida pels agents?, és realment una situació molt repetida?) i com les caracteritzem.

#### Eixos i àmbits

Molt lligat a les necessitats, entenem que la diagnosi ha de permetre prioritzar quins seran els eixos i àmbits amb què treballarà l'ajuntament en funció de la realitat del municipi i les valoracions dels tècnics i càrrecs electes.

Ens és imprescindible generar discursos compartits des d'un marc comú que consideri aquelles **situacions** on es vulneren drets i les actituds i els comportaments discriminatoris; quins **eixos** (origen, edat, discapacitat...) de discriminació es prioritzen o

demanen intervenció i quins són els **àmbits** en què les discriminacions es fan presents (espai públic, habitatge, cultura, educació, etc.).

### **Abordatge actual per part de l'ajuntament i altres administracions**

Cal conèixer i analitzar si hi ha algun departament de l'ajuntament que en l'actualitat treballi en aquest àmbit de manera directa o indirecta, i observar quines funcions desenvolupa, quins resultats obté i com s'organitza, com també l'impacte d'altres administracions al municipi i l'existència de treball en xarxa entre els serveis municipals i no municipals.

De la mateixa manera, és interessant veure l'estratègia política que es dedica a les no discriminacions i la igualtat de tracte, per exemple donant nom a una regidoria o destinant part del pressupost a uns temes determinats.

En definitiva, una diagnosi proporcionarà un mapa de la realitat municipal que serà el punt de partida per determinar les estratègies operatives, pedagògiques i comunicatives necessàries per organitzar serveis o plans d'acció per abordar les no discriminacions. Malgrat la seva importància, no s'haurà de perdre de vista que una diagnosi és un mitjà, una eina d'anàlisi per a una finalitat.

La diagnosi ha de facilitar, sobretot:

- informació sobre l'estat de les discriminacions al municipi i també sobre els recursos existents per abordar-les.
- el grau de coneixement i capacitació tècnica sobre aquest tema.
- informació sobre el treball que duen a terme els diferents serveis municipals.
- la fortalesa o la debilitat de la xarxa social.
- la cultura ciutadana sobre drets i valors de convivència.

Disposar d'aquesta informació permetrà el disseny d'accions concretes i prioritzar on, com i amb què podem començar. Pot ser rellevant prioritzar àmbits (educació, habitatge, treball, etc.) o bé grups de persones (per franges d'edat, per origen, etc.) o bé definir un caràcter més global.

L'ajuntament haurà d'analitzar diferents aspectes de les activitats que desenvolupa: planificació interna, elaboració de polítiques i programes, prestació de serveis, contractacions, cultura, planificació urbana, etc. i veure els obstacles que dificulten la igualtat de tracte. Una manera de començar pot ser la constitució d'una taula tècnica o d'una comissió de coordinació que impulsi i faci el seguiment de la diagnosi.<sup>13</sup> En ocasions, aquesta

13. La Diputació de Barcelona, en el marc del treball que va impulsar per desplegar la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat va col·laborar amb alguns municipis per diagnosticar la situació dels Drets Humans a la Ciutat. Va ser el cas de Santa Coloma de Gramenet (2004), les Franqueses del Vallès (2006) i de Sant Boi de Llobregat (2010). Amb una orientació més concreta poden servir d'exemple.



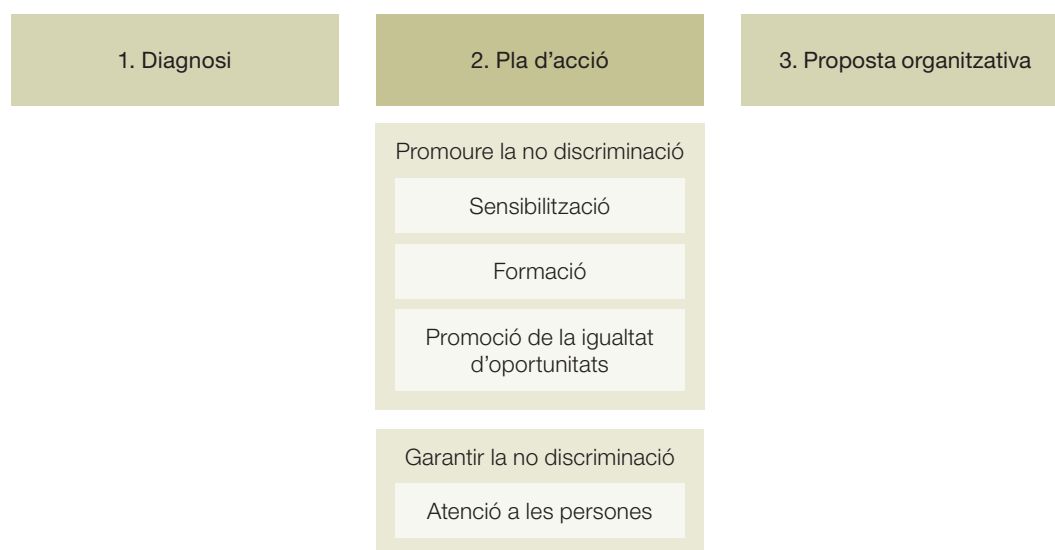
taula tècnica pot comptar des de l'inici amb entitats ciutadanes. Aquest és el cas dels Plans Antiestigma en Salut Mental que ha posat en marxa l'Ajuntament de Granollers (<https://bit.ly/2HPgU3C>).

En aquesta direcció és recomanable, sempre que sigui possible, fer una auditoria externa per tal com és un recurs que permet treballar la sensibilització i formar el personal, a més de supervisar el funcionament de l'administració municipal.

Un exemple de diagnòstic sectorial podria ser identificar els mecanismes de discriminació que actuen sobre persones arribades arran de processos migratoris. Mitjançant enquestes, entrevistes individuals i reunions de treball col·lectives es podria determinar quin és el sentiment de pertinença i el sentiment de discriminació de la població jove. Els resultats mostrarien les percepcions d'aquest sector de població: on se senten més discriminats (en l'espai públic, l'accés al mercat de treball, els espais privats, etc.) i cercar actuacions adequades.

Adjuntem com a annex el guió de les entrevistes i dels qüestionaris que es van fer en el marc de la diagnosi que es va dur a terme durant el grup de treball que dona lloc a aquesta guia. Tot i que l'objectiu no era el mateix, aquests documents poden servir de referència en el moment de plantejar-se la diagnosi.

## 2.2. Pla d'acció



Font: elaboració pròpia.

### 2.2.1. Promoure la no discriminació

És una de les actuacions prioritàries tant pel que fa a l'organització municipal com a la ciutadania mateixa. El desconeixement és general, i es pot afirmar que hi ha mancances en la cultura ciutadana sobre el dret a la no discriminació. Abordar la no discriminació

com a política pública és un àmbit nou dins les administracions locals perquè, a diferència d'altres països europeus,<sup>14</sup> no existeix una política prou definida —ni en l'àmbit de l'estat ni en l'àmbit autonòmic—, ni cap llei específica que hi doni directrius.

*Un tracte o resultat diferent no és necessàriament la conseqüència d'actes de discriminació clarament identificats sinó de processos complexos que comporten una discriminació múltiple. A més, de vegades les víctimes no són capaces d'identificar les discriminacions.*<sup>15</sup>

Actuar per afavorir la no discriminació i protegir els drets, aleshores, és un dels pilars sobre els quals s'ha de sustentar qualsevol iniciativa que es vulgui impulsar des d'un ajuntament si es vol incorporar aquest tema en el programa de govern, i destinar-hi els recursos humans, pressupostaris i materials que són necessaris per desplegar una política pública.

### Objectius:

- a) Promoure un entorn de ciutat no discriminatori i inclusiu.
- b) Garantir que l'ajuntament presti serveis<sup>16</sup> des del principi de la igualtat de tracte i la igualtat d'oportunitats en totes i cadascuna de les fases, de la contractació a la prestació.

Per assolir aquests objectius caldrà:

1. Garantir **informació i sensibilització** sobre drets i deures, la protecció i el marc legal i sancionador sobre les discriminacions.
2. **Formar** tots els professionals dels ens locals i d'entitats del municipi en aquest àmbit.
3. **Treballar a nivell intern** perquè es facin efectius els principis de la igualtat de tracte i la igualtat d'oportunitats en el funcionament de l'ajuntament.

### 1. Sensibilització

El primer pas per treballar en el sentit de la no discriminació és informar la ciutadania en tant que és un àmbit en què la complicitat ciutadana ha d'estar implícita des de l'inici, com ja s'ha comentat. D'altra banda, no és possible exercir drets si no se'n té coneixement i no se sap quins són. Diversos estudis<sup>17</sup> assenyalen que la majoria de discriminacions no es denuncien perquè no hi ha coneixement sobre les situacions en què es poden vulnerar drets.

La informació, a títol d'exemple, pot mostrar nivells diferents:

- Compartir les dades obtingudes prèviament a partir de la diagnosi i donar a conèixer quina és la situació al territori.

14. Cal destacar el cas de França, sobretot, per la llarga trajectòria i experiència en aquesta mena de polítiques. Altres països com són Itàlia, Bèlgica o el Regne Unit aborden també les discriminacions des d'una o altra perspectiva. Fora dels límits europeus, Canadà és un altre país amb bones pràctiques pel que fa a polítiques de no discriminació. A l'Estat espanyol cal assenyalar el treball que es du a terme al País Basc.

15. DE LUCAS, JAVIER i GARCÍA AÑÓN, JOSÉ (2014). *Integración y derechos, a la búsqueda de indicadores*. Barcelona: Icaria.

16. És un bon exemple la *Guia per a la protecció i la promoció dels drets humans en la contractació pública* (2017), Tornosabogados. Barcelona: La Guspira, en la qual hi han col·laborat diferents ajuntaments catalans (<https://bit.ly/2DPZDmH>).

17. Informe Anual 17. SOS Racismo (<https://bit.ly/2TzRXL7>): «Ciertos actos racistas que sufren las personas día a día comienzan a verse como una anomalía a denunciar. Aun así, la mayoría de casos de discriminación siguen permaneciendo ocultos, bien porque se sigue normalizando, bien por el desconocimiento de las víctimas».

- Presentar els eixos de discriminació i els àmbits sobre els quals l'ajuntament vol treballar.<sup>18</sup>
- Donar a conèixer les funcions dels síndics i síndiques i defensors del ciutadà i ciutadana si el municipi en disposa, i explicar la funció que els correspon en defensa dels drets ciutadans; com també publicitar altres recursos i serveis municipals, autonòmics o estatals, que puguin existir.

Així, qualsevol campanya específica d'informació o pla de comunicació orientats a la divulgació de la no discriminació es podria sustentar en aquests punts:

- Potenciar la informació i la participació ciutadana mitjançant consultes per una banda a les persones que utilitzen els serveis i recursos, i per l'altra a les que els faciliten.
- Millorar la informació sobre els drets i els deures de la població i sobre els recursos legals existents.

Altres aspectes a considerar en el moment de dissenyar una campanya informativa són:

- La realitat del municipi.
- Les característiques de la població a la qual s'adreça.
- Els canals i els mitjans existents per adaptar-los i assegurar que la informació arriba i es posa a l'abast de tothom.

Possibles actuacions:

- Publicar i distribuir fulletons i/o butlletins municipals donant informació sobre els drets i les obligacions de les persones en una societat diversa i plural, sobre les mesures de què disposa l'ajuntament per abordar les discriminacions i sobre les conseqüències que es poden derivar dels actes o dels comportaments discriminatoris.
- Distribuir formularis i llistats amb informació en diferents llocs públics per tal que puguin ser utilitzats per les víctimes, i els testimonis, d'actes discriminatoris.
- Organitzar fòrums municipals, en col·laboració amb el teixit social, que siguin espais d'intercanvi i d'opinió sobre les discriminacions al municipi i les polítiques municipals existents.

18. Des del nostre Servei prioritzem tot allò que contribueixi a la convivència i la cohesió social: problemes i tensions que sorgeixen al voltant de la vida en comú i el reconeixement de la diversitat; tant els que es puguin generar des de l'Administració local com les diferents situacions de discriminació que poden viure les persones per raó del seu origen racial o ètnic, l'edat, la religió o les creences. Es pot posar com a exemple il·lustrador la discriminació que pateix el jove en l'espai públic per la seva edat i sovint pel seu origen, amb les conseqüències i les reaccions que se'n poden derivar.

- Acordar mesures per facilitar i augmentar la representació de sectors socials amb menys possibilitats en els consells municipals o les taules de participació.
- Reforçar les capacitats de les ONG locals i de la societat civil per tal que puguin difondre informació.
- Generar un certificat o un distintiu per a botigues, comerços, etc. que col·laboren amb l'ajuntament per afrontar la no discriminació.
- Incloure clàusules de no discriminació en els contractes a proveïdors.
- Celebrar dates significatives sobre el tema a nivell internacional.
- Promoure i finançar projectes culturals representatius de la diversitat de la població i integrar-los en la programació oficial del municipi.
- Elaborar materials pedagògics sobre la promoció del respecte a la dignitat humana i els drets de les persones, del diàleg i la convivència.
- Crear programes per reconèixer les escoles que prenguin mesures per lluitar contra les discriminacions.

Una campanya informativa adequada també tindrà la missió de sensibilitzar i educar en el respecte als drets de les persones per crear i generar cultura i actituds proactives.<sup>19</sup>

És interessant atendre, des d'aquesta consideració, els infants i els joves. Per a aquesta població, l'educació en valors de convivència i de ciutadania té efectes a llarg termini i contribueix a promocionar comportaments i relacions respectuoses amb l'entorn. Hi ha prou material didàctic adaptat sobre l'educació en drets humans: gairebé totes les entitats<sup>20</sup> i institucions que aborden la no discriminació i/o els drets humans disposen de material didàctic en diferents formats i dirigit a l'alumnat dels centres educatius. De la mateixa manera, els ajuntaments disposen dels anomenats catàlegs d'activitats educatives, que les àrees municipals d'Educació dissenyen de manera transversal.<sup>21</sup>

Com a experiències municipals que caldria tenir en compte destaquem:

- L'Ajuntament de Barcelona, a través de la Direcció de Serveis de Drets de Ciutadania i Diversitat, ha posat en marxa el projecte MIST (de durada limitada) (<https://bit.ly/2HXqUbg>). Dirigit a l'àmbit escolar, té per finalitat *sensibilitzar sobre la detecció de discursos discriminatoris i la necessitat de generar contranarratives alternatives que posin en valor conceptes com la diversitat, la convivència i els drets humans*.

19. D'acord amb el treball realitzat pel grup de treball de l'any 2017, i segons les aportacions de les persones participants, es va fer ús del concepte «conscientització» per ressaltar que, a banda d'adquirir informació i prendre consciència sobre aquest tema, s'assumeix també la responsabilitat individual i la capacitat d'agència.

20. La Fundació Akwaba ha elaborat diferents materials per treballar aquests temes amb infants i joves: <https://bit.ly/2TuiWH> i <https://bit.ly/2DTkqL>.

21. Cal destacar la Resolució ENS/585/2017 de la Generalitat (<https://bit.ly/25dcmsG>), de 17 de març, que insta els centres educatius del Servei d'Educació de Catalunya a implementar el Projecte de convivència (<https://bit.ly/22hTnYB>) en el marc del seu projecte educatiu, com a molt tard, el març del 2020. En aquest projecte s'inclouen les activitats que potencien l'equitat i el respecte a la diversitat en un marc de valors compartits, i per tant inclou la no discriminació.

- L'Ajuntament de Mataró ve coordinant una oferta educativa (<https://bit.ly/2WATItn>) en matèria de no discriminació, igualtat i gestió alternativa dels conflictes com a eina de sensibilització i prevenció de les discriminacions i el tracte discriminatori. L'itinerari formatiu inclou des de l'escola bressol fins a l'escola de persones adultes. Es dirigeix al professorat, l'alumnat i les famílies. Per part de l'ajuntament hi participen el Servei d'Igualtat i Ciutadania (Igualtat, Mediació Ciutadana, Ciutadania i Convivència i Gent Gran Activa), Benestar Social (Gent Gran amb dependència i diversitat funcional) i Policia Local entre altres serveis municipals. La formació treballa la coeducació i la igualtat de gènere, posa en qüestió el racisme i la xenofòbia, l'assetjament escolar, les discriminacions, els estereotips i els prejudicis, i parla de la diversitat religiosa i dels drets humans, principalment.

En darrer lloc cal apuntar que si l'ajuntament vol incloure la no discriminació i la igualtat de tracte en la seva agenda i impulsar aquest àmbit mitjançant la creació d'estructures haurà de fer-ne difusió:

- dissenyant una campanya específica.
- incorporant la informació en els mitjans habituals de comunicació amb la ciutadania.

S'haurà de tenir en compte, com és de rigor, el públic destinatari i el treball de col·laboració amb el teixit associatiu de la ciutat.

## 2. Formació

La formació en competències dels equips de govern, professionals que treballen en l'Administració local i les entitats és imprescindible quan es tracta de promoure polítiques que afrontin discriminacions. Com s'ha comentat en el punt anterior, és un àmbit poc treballat, i calen recursos formatius que facin possible el coneixement del marc normatiu, la correcta interpretació conceptual i les pràctiques que funcionen i que es van posant en marxa tant en context europeu com nacional, com també les iniciatives que alguns ajuntaments de la demarcació de Barcelona lideren en l'actualitat.

La formació s'adaptarà segons el públic destinatari:

- Equips de govern.
- Personal municipal: tècnics de gestió, personal d'atenció (OAC, Serveis Socials, Policia Local, centres cívics, etc.) i personal subaltern.
- Entitats i teixit associatiu.

La funció de la formació és informar i sensibilitzar, però també incorporar l'enfocament dels drets humans en les dinàmiques de treball del personal municipal, prevenir les vulneracions dels drets humans i la discriminació en el treball i facilitar competències als treballadors i treballadores municipals per detectar situacions de discriminació

i tracte no igualitari.<sup>22</sup> Totes les persones que treballen en l'Administració local han de conèixer els drets i les responsabilitats que els pertocquen, i els programes i els procediments existents en matèria de drets de la persona.

Caldrà determinar els formats i les modalitats que més bé s'adaptin a les característiques de cada administració. En aquest sentit pot ser d'utilitat disposar d'itineraris formatius dissenyats específicament.<sup>23</sup> També cal destacar que la formació no pot ser una acció puntual, al contrari; ha de ser continuada per tal que pugui donar resposta a totes les problemàtiques emergents.

A títol orientador, els continguts essencials de la formació poden tractar aquests temes:

- Drets humans i ciutadania.
- Marc normatiu.
- Respostes de les administracions locals a la pluralitat i la diversitat social del territori amb una perspectiva intercultural.
- Dels estereotips i prejudicis vers l'estigma, la discriminació, el racisme i el discurs de l'odi.
- Motius i àmbits de discriminació.
- Com integrar la no discriminació i la garantia dels drets en les polítiques públiques i en la gestió municipal.
- Aplicació de la interseccionalitat en l'àmbit local.

La formació ha de facilitar i proporcionar:

- Coneixement sobre la temàtica (justificació, marc normatiu, precedents).
- Identificació dels conceptes (desigualtat, injustícia, discriminació, acció positiva, racisme, etc.).
- Coneixement dels recursos i eines existents.
- Reflexió col·lectiva sobre el treball transversal i la coordinació interna en l'Administració local.
- Coneixement d'experiències i pràctiques que altres administracions duen a terme.
- Eines per desenvolupar les habilitats comunicatives i l'empatia.
- Gestió de les discriminacions en la intervenció social.

Amb una finalitat similar, i dins d'una estratègia transversal que ha d'incorporar l'acció col·lectiva, també s'han d'incloure en el disseny d'accions formatives les necessitats de les entitats del territori i altres agents que puguin ser significatius.

22. Tal com es recull en la Mesura de Govern *Pla de Formació Interna en Drets Humans i Diversitat*, Programa Barcelona Ciutat de Drets, novembre del 2016.

23. El Servei de Convivència, Diversitat i Participació Ciutadana ofereix formació específica sobre no discriminació, racisme, xenofòbia i delictes d'odi dirigits a personal tècnic de les administracions locals per una banda i a guàrdia urbana per l'altra.

**Proposta d'accions:**

- Organitzar accions formatives, amb els síndics o síndiques, defensors i defensores ciutadanes o altres agents, que aportin documentació específica i eines que facilitin la promoció de la igualtat i la no discriminació.
- Facilitar espais de treball transversal de tipus tècnic en què es puguin identificar discriminacions existents al municipi, aportar respostes de l'Administració en funció dels recursos existents, definir indicadors, estudiar metodologies, etc.
- Dissenyar accions formatives amb entitats, institucions de la ciutat i altres agents del municipi considerant les necessitats que presenten, els àmbits de treball i la repercussió ciutadana.

**3. Promoció de la igualtat d'oportunitats**

Promoure la igualtat d'oportunitats vol dir posar les condicions per tal que tothom pugui exercir drets en igualtat. Les persones no es troben en les mateixes condicions socials i és just afavorir les mateixes oportunitats si es vol garantir una pràctica política no discriminatòria. Per exemple, facilitant l'accés a la informació, a l'expressió, als usos dels equipaments i els recursos públics, a la participació; en definitiva a fer ús dels béns comuns i a poder utilitzar els recursos públics per millorar la qualitat de vida.

Les accions positives són les que permeten equilibrar situacions de desavantatge social. De fet, ja es fa ús d'accions positives de manera normalitzada. Ara bé, malgrat la seva conveniència, cal tenir en compte diverses apreciacions pel que fa al seu impacte en el moment del disseny i la implementació:

- Poden crear categories socials.
- Poden accentuar la diferència entre la població en funció de l'origen, la pràctica religiosa, etc.
- Poden actuar com a disgregadores de la cohesió social.
- Poden desviar l'atenció i afeblir la lluita contra els comportaments discriminatoris i els prejudicis.

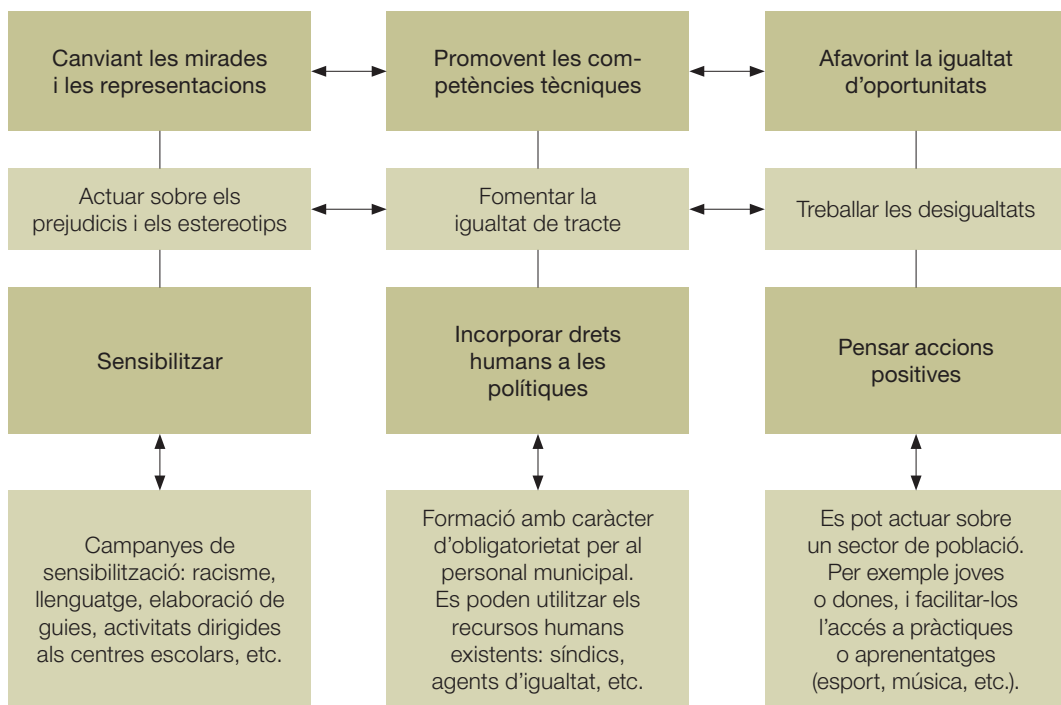
Per aquest motiu, en alguns països on es treballa la no discriminació i la igualtat de tracte les accions positives es pensen sense dirigir-les a cap comunitat en concret, i es prioritza una política d'acció positiva territorial incidint en situacions de desigualtats econòmiques, socials i culturals. En el cas de Catalunya, en tenim un exemple en els plans de barris que han aportat recursos econòmics i humans per millorar urbanísticament barris amb deficiències importants, l'estructura dels habitatges i també la convivència i la cohesió social mitjançant l'impuls de la participació i les relacions de veïnatge.

Per fer efectiva la igualtat d'oportunitats, cada ajuntament haurà d'identificar on cal incidir i centrar l'atenció. La diagnosi local prèvia aportarà informació, però també el treball de seguiment que es faci des de l'ajuntament a través de comissions o espais de treball amb aquesta finalitat. A partir d'aquesta feina coordinada i transversal es podrà valorar quines accions positives poden contribuir a l'equitat i per tant aportar eines per tal que la lluita contra les discriminacions sigui real a partir de l'apoderament de la ciutadania.

En aquesta línia cal destacar que alguns ajuntaments disposen dels anomenats consells d'igualtat. Si bé són dirigits a superar la desigualtat de gènere, poden servir de referent i ampliar el seu abast.

Hi ha països que han canviat les lleis per lluitar eficaçment contra les discriminacions; és el cas de la Gran Bretanya, on tota l'Administració i els serveis públics de l'Estat tenen l'obligació d'adoptar plans d'acció en favor de la igualtat entre grups racials. Vegeu aquest enllaç: <https://bit.ly/2S6iK4N>.

Promoure la no discriminació ha de considerar accions per a la sensibilització, formació adaptada als diferents perfils professionals del món local i accions positives.



Font: elaboració pròpia.

### 2.2.2. Garantir els drets humans

Cal garantir l'atenció a les persones que han patit discriminació.

La no discriminació i l'exercici dels drets s'ha de fer efectiva, i per això garantir atenció a les persones discriminades és l'altre pilar necessari si l'objectiu és construir polítiques en aquesta direcció.



Quan parlem d'atenció ens referim:

- a la primera acollida que es fa a la persona que ha patit o ha viscut una situació de discriminació (i s'hagi manifestat amb agressió física, verbal o qualsevol altre comportament o actitud discriminatori) o que se senti discriminada per algun fet concret (per exemple, accedir a un equipament, accedir a una determinada informació o recurs o servei públic o privat, etc.).
- a les funcions d'assessorament, acompanyament i suport que s'han de dur a terme en cada situació.

Els **objectius** són:

1. Convertir l'ajuntament en organisme impulsor dels drets humans.
2. Disposar dels mitjans necessaris per protegir els drets humans.
3. Posar a l'abast de la ciutadania instruments concrets per fer efectius els drets humans i l'accés a la justícia.
4. Garantir els drets de la víctima en tot el procés:<sup>24</sup> atenció, acompanyament i reparació.

L'ajuntament haurà de definir un circuit i fer un treball de coordinació amb els serveis i els agents municipals directament implicats, i també de col·laboració amb altres organismes i/o entitats per establir sistemes d'intervenció: qui fa l'assessorament, com es fa, com es fan efectives les denúncies?<sup>25</sup> Quina és la capacitat sancionadora de l'Administració local? En definitiva, cal dissenyar protocols d'actuació per establir canals de derivació apropiats, malgrat la dificultat de tipificació dels delictes per odi i discriminació, segons es recull en l'estudi «L'abordatge dels delictes d'odi i les discriminacions a Barcelona» (<https://bit.ly/2Gmsn8A>).

Algunes experiències municipals que cal destacar són:

- L'Oficina per la No Discriminació de l'Ajuntament de Barcelona va col·laborar en la creació d'una Taula d'entitats d'atenció a les víctimes. Hi participen les entitats que tenen serveis d'atenció a les víctimes de discriminació. A través de la taula s'aconsegueix com-

24. Aquí es fa evident la importància de promoure els drets i la necessitat d'un enfocament integral. Per atendre una persona que ha estat víctima d'una discriminació, a més d'informar sobre els recursos existents, també és necessari formar els professionals perquè puguin escoltar, ajudar a reparar i superar la situació de discriminació viscuda, com també mobilitzar totes les parts que puguin tenir competències dins l'administració local i preveure el règim de sancions o altres formes de reparació alternatives.

25. Alguns ajuntaments mantenen una relació de col·laboració amb el Servei d'Atenció i Denúncia, SAiD, que ofereix SOS Racisme, com és el cas de l'Ajuntament de Sabadell i de l'Ajuntament de Terrassa per a situacions de racisme, xenofòbia i/o delictes d'odi. A Sabadell s'ha establert un conveni de col·laboració per tal de mantenir relació i intercanvi d'informació sobre casos de racisme que poden arribar a la comissió de la convivència, i que pel que motiu que sigui no se'ls pugui donar resposta. Pel que fa a Terrassa, el conveni és més ampli i, a més de l'atenció, també es fa prevenció i es treballa la col·laboració amb els serveis municipals amb l'objectiu de definir una estratègia comuna. Les línies que preveu el conveni són el SAiD pròpiament dit, la formació dirigida al personal tècnic municipal i la realització d'un estudi propositiu que incorpora una diagnosi dels casos detectats i atesos, una anàlisi de política pública i recomanacions.

partir informació i metodologies de treball sobre l'atenció. En formen part ACATHI, Federació Veus, Associació Catalana de Defensa dels Drets Humans, Bayt al Thaqafa, Federació ECOM, Federació Salut Mental Catalunya, Federació Secretariat Gitano, Fundació ASSIS, Irídia, Observatori contra l'Homofòbia, SOS Racisme i Unión Romani.

- L'Ajuntament de Sabadell manté col·laboració amb el Col·legi d'Advocats de la ciutat, l'Institut de Drets Humans de Catalunya, SOS Racisme, Amical Mauthausen i el Movimiento contra la Intolerància, i amb la Federació d'Associacions de Veïns de Sabadell FAV'S, la Federació d'immigrants del Vallès, la Plataforma Antifeixista i la Fundació Secretariat Gitano.
- L'Ajuntament de Terrassa té un Conveni amb l'Espai per la Defensa dels Drets Humans i Socials a Terrassa; aquesta plataforma està constituïda per la Federació d'Associacions de Veïns de Terrassa (FAVT), diverses associacions de veïns de la ciutat, Observatori dels Drets Socials de Terrassa, Prou Barreres, Xarxa de Solidaritat Popular, Comunitat Musulmana de Terrassa, Associació Cultural Musulmana de Terrassa, Associació Espai Democràtic Intercultural, Asociación de Inmigrantes Sin Fronteras, Il·lustre Col·legi d'Advocats de Terrassa, Amnistia Internacional i l'Institut Drets Humans de Catalunya, amb la finalitat de constituir una Comissió Ciutadana de Seguiment i Atenció als Drets.

Caldrà preveure que qualsevol persona haurà de ser atesa si necessita:

- Informació sobre qualsevol mena de discriminació i procediment a seguir.
- Denunciar qualsevol discriminació, vulneració de drets, tracte vexatori, agressió, etc.
- Suport individual si ha estat víctima d'una agressió o un acte discriminatori amb violència física o psíquica.

L'atenció haurà de tenir dimensió social, jurídica i psicològica, i garantir l'accessibilitat als serveis.

Possiblement la primera acollida és clau. És la primera referència de la persona que la demana, i cal que se li ofereixi un espai de confiança en què se senti còmoda. Per això és bàsica la col·laboració amb les entitats, i definir molt bé les competències de l'Administració local. Cal comptar amb els dispositius necessaris que garanteixin una resposta efectiva.

L'ajuntament pot posar a disposició de les persones mitjans que permetin una primera atenció a través de recursos en línia o bústies, o bé ampliar el servei d'urgència social si el municipi en disposa. Es tracta de disposar de mitjans diversificats que s'adeqüin a les diferents situacions que viuen les persones per facilitar l'ús d'aquest servei i fer-lo extensiu a tothom.

Igualment important és l'assessorament i l'acompanyament si la persona ha de posar una denúncia; en aquest cas ha de rebre informació sobre el que comportarà i el procés

que caldrà seguir, com també poder oferir suport psicològic si la discriminació ha estat greu i ha tingut repercussions emocionals.

Quins agents poden formar part d'una xarxa d'atenció?

- Policia local.
- Personal tècnic: convivència, serveis socials, igualtat.
- Serveis de Mediació.
- Defensor o defensora del ciutadà o síndic i síndica si és el cas.
- Oficines Municipals d'Informació al Consumidor, OMIC.
- Agents cívics i/o comunitaris.

A més s'hauran de preveure línies de comunicació amb Mossos d'Esquadra (<https://bit.ly/2DZa47V>), el servei d'atenció especialitzada per la no discriminació<sup>26</sup> que s'addiciona al 012-immigració del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya; la Fiscalia de Delictes d'Odi (<https://bit.ly/2BjD8VC>) i el Síndic de Greuges (<http://www.sindic.cat>); i també amb els col·legis d'advocats si n'hi ha a la ciutat o bé amb els consells comarcals si són ells qui faciliten informació o algun servei en aquest sentit.

S'ha de tenir en compte que la capacitat sancionadora de les administracions locals és limitada d'acord amb les seves competències i el marc legal que ho regula. Per això serà important definir un circuit per a les diferents situacions que es poden donar:

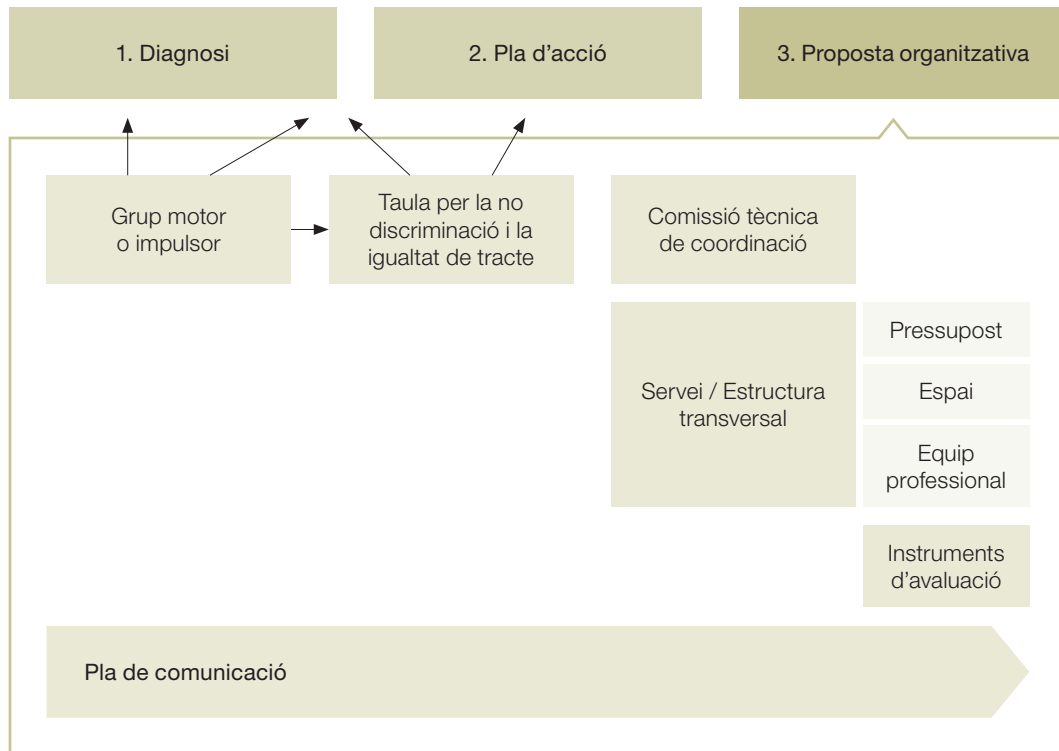
- quan es tracti d'una queixa o reclamació que haurà de ser atesa per via administrativa.<sup>27</sup>
- quan es tracti d'un delicte que haurà de seguir la via penal (en algunes situacions l'ajuntament té la possibilitat de personar-se com a acusació particular).
- quan es tracti d'una discriminació en l'àmbit del treball que haurà d'anar per la via laboral.

En darrer lloc, indicar la conveniència de sistematitzar la recollida d'informació per analitzar-la i fer avaluacions continuades, i també per saber com funcionen les discriminacions en el territori i poder establir mecanismes de millora, a banda de disposar d'informació útil per incorporar-la en accions de sensibilització.

26. Es pot accedir a aquest servei: presencialment al carrer de Calàbria, 147; telefònicament (de manera exclusiva per al personal de l'administració local): 93 365 93 72; electrònicament (amb tractament confidencial): [012-igualtat@gencat.cat](mailto:012-igualtat@gencat.cat)

27. Els ajuntaments tenen la possibilitat d'incorporar les mesures alternatives a la sanció econòmica en aquelles situacions en què s'incorri en una falta penalitzada amb una sanció administrativa. Les MASE es plantegen una funció educadora d'una banda, i de l'altra poden contribuir a fer més igualitària la càrrega d'una sanció econòmica, que serà diferent en funció del nivell adquisitiu de la persona que l'hagi d'afrontar.

## 2.3. Proposta organitzativa



Font: elaboració pròpia.

Les formes d'organització poden ser molt diverses; l'objectiu d'aquest apartat és remarcar els elements sobre els quals cal que l'ens local reflexioni per organitzar la nova estructura de manera coherent amb el resultat de la diagnosi (tenint en compte les necessitats plantejades i els recursos disponibles) i el pla d'acció que es proposa.

Com és possible determinar la proposta organitzativa i a qui correspon? La proposta d'organització pot començar en el moment de plantejar la diagnosi i es pot anar desplegant de manera progressiva. En un primer moment s'han de tenir presents tres elements principals:

- **La constitució d'un grup motor o impulsor.** Amb un marcat lideratge polític, aquest grup definirà com s'ha de portar a terme la diagnosi interna, crearà l'estructura amb els aspectes tècnics i organitzatius necessaris per definir el servei i organitzarà el treball de coordinació amb les diferents àrees de l'ajuntament.
- **El Pla de comunicació.** S'hi ha de pensar des de l'inici. En un primer moment ha de servir, sobretot, per informar al personal municipal de l'estratègia municipal en aquest àmbit. Després, un cop el servei ja s'ha definit i es posa en marxa, caldrà revisar el Pla de comunicació per dotar-lo d'un abast ciutadà.

- **Els espais de participació.** La incorporació d'entitats i associacions del municipi, així com de veïns i veïnes o de grups polítics, és una peça clau en l'organització d'un Servei. El veïnatge i les entitats són actors clau que han de contribuir a donar contingut a la diagnosi. Poden formar part d'una taula o comissió de seguiment, des de la qual plantejar les necessitats de la població, els eixos de discriminació prioritaris i els àmbits, i consensuar l'estratègia de treball.

### **2.3.1. Qüestions que cal tenir en compte**

#### **Dependència orgànica**

En un principi, cal reflexionar sobre quina serà la ubicació del servei o estructura dins de l'ajuntament, i cal tenir molt en compte que aquesta decisió, més enllà d'englobar elements més organitzatius i interns del consistori, ha d'estar dotada de visió estratègica.

Per exemple, una ubicació més central com l'àmbit d'Alcaldia pot afavorir la visió i el desenvolupament de les tasques d'una manera més transversal, però alhora, en algunes ocasions, implica dificultats per concretar les accions. Els ens locals que despleguen polítiques en aquesta direcció prefereixen incloure-les en àmbits relatius a la convivència i la ciutadania.

Sigui quina sigui la dependència orgànica que adoptem, tot el personal de l'ajuntament ha de saber quina és l'oficina (o servei) que integra aquesta perspectiva en el seu àmbit específic de treball, i això perquè tothom pugui adreçar-hi la ciutadania convenientment. Per tant, cal una estratègia de comunicació i difusió també dins de l'organització mateixa.

#### **Distribució al territori**

Les possibilitats de distribució territorial d'acord amb les dimensions dels municipis. Els municipis petits i/o amb pocs recursos poden mancomunar serveis amb altres ajuntaments o associar-se amb ens locals supramunicipals (consells comarcals, mancomunitats, etc.), i en canvi els municipis grans i/o amb molts recursos poden descentralitzar el servei a diferents barris de la ciutat.

#### **Eixos de discriminació**

En el moment de pensar en l'organització d'un servei o en una estratègia per abordar la no discriminació, l'ajuntament s'haurà de plantejar amb quin enfocament tracta els eixos de discriminació. Pot fer-ho des d'un punt de vista unitari, és a dir, tractant cada eix de discriminació o desigualtat de manera individual des del servei o la regidoria a què s'han atorgat competències, o bé de manera integrada<sup>28</sup> creant una estructura específica per donar resposta als eixos de discriminació que vulgui tractar.

28. França té una llei estatal que regula la no discriminació i la igualtat de tracte. Des de l'any 2008 reconeix 23 criteris de discriminació entre els quals hi ha la discriminació per motiu de sexe, per hàbits o tradicions, llengua, etc. El tractament de les discriminacions es fa de manera integrada.

### **Pressupost**

Per desplegar una política pública i tirar endavant qualsevol estructura o servei cal que hi hagi assignat un pressupost. Per desplegar polítiques de no discriminació caldrà valorar l'import segons la dimensió. En el cas que no s'opti per una oficina o un servei específic es poden derivar recursos d'altres serveis, com ara podria ser assignar hores de treball d'algun tècnic o tècnica municipal, sobretot quan es tracta d'ajuntaments petits amb pocs recursos disponibles.

### **Espai**

L'espai necessari per desenvolupar una política d'aquesta mena haurà de respondre a la tipologia d'organització que es consideri.

Si es decideix obrir una oficina és important decidir-ne la ubicació. Si volem que sigui un espai de referència per a tota la ciutadania i que s'identifiqui com una oficina de drets adreçada a la població en conjunt s'ha de tenir en compte el següent:

- S'ha d'ubicar en un espai i en una zona del municipi que no es percebi com a estigmatitzada.
- Si ha de fer tasques d'atenció és imprescindible que tingui un espai ben situat al municipi, de fàcil accés i ben identificat.
- Caldrà considerar d'una banda un espai de primera rebuda i informació, i una sala més recollida i més íntima on es pugui oferir assessorament i orientació amb la màxima confidencialitat i un bon confort.
- De la mateixa manera s'ha de preveure que l'oficina compti amb el material i la tecnologia necessaris (ordinador, internet, etc.).

### **Equip de professionals i perfils**

La no discriminació i la igualtat de tracte és un àmbit molt específic, i per tant cal que les persones que s'hi destinin tinguin coneixements, habilitats i actituds molt concretes.

Segons les funcions que porti a terme el servei, l'oficina o l'estructura es necessitarà un o altre nombre de persones amb perfils professionals diferents. Tot i així és important remarcar que si es porta a terme una tasca d'atenció cal que totes les persones estiguin formades per desenvolupar aquesta funció i el que això implica. És especialment important quan es tracta de personal que fa atenció directa (OAC), que ha de garantir la igualtat de tracte i l'acollida de les persones que es puguin sentir en situacions de vulneració.

Així mateix, si es vol prestar atenció psicològica i/o jurídica caldrà comptar amb professionals ben formats en aquest sentit, ja sigui amb dedicació total o parcial. Si l'opció de disposar d'un perfil tan específic no és possible es poden acordar convenis amb els col·legis professionals o altres entitats que puguin oferir aquest servei.

És convenient que el o la professional responsable mantingui contactes fora de l'àmbit local, de manera que pugui també aportar una visió més àmplia i una capacitat de treball en xarxa amb altres administracions i entitats de l'àmbit.

Pel que fa la contractació, sempre és preferible que qui porti el pes del projecte sigui personal intern, d'aquesta manera tindrà més autoritat i facilitats per treballar amb la resta de serveis de manera transversal, alhora s'assolirà més solidesa, continuïtat i garantia pel que fa al servei. Caldrà que l'ajuntament es doti d'una persona que centralitzi tot el treball quan l'estructura municipal sigui mitjana i gran, i incloure-la en l'organigrama municipal.

### 2.3.2. Fórmules organitzatives

Pel que fa a les fórmules organitzatives, es proposen dues opcions molt generals que caldrà valorar segons les necessitats, els objectius i els recursos municipals.

**Creació d'un servei o oficina:** es tracta de crear una estructura específica —amb un pressupost, un espai i un personal específicament assignat—, que treballi l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte, amb uns objectius i unes tasques ben definits.

Aquesta opció comporta concentrar en una única estructura tot l'àmbit de treball, però igualment és necessari treballar transversalment amb la resta de serveis, i un treball amb xarxa amb associacions veïnals i altres entitats.

És una fórmula que permet més visibilitat davant de la ciutadania i l'ajuntament mateix, i que pot anar vinculada a l'obertura d'una oficina d'atenció.

Si s'opta per aquesta fórmula<sup>29</sup> és important que es reflexioni bé sobre la dependència orgànica i els recursos que se li atorguen, per tal que pugui desenvolupar les seves tasques amb autoritat i eficàcia.

**Creació d'una estructura transversal:** es tracta de promoure un espai compartit entre els diferents serveis municipals implicats, de manera que les tasques es reparteixin entre els departaments que ja estan constituïts.

Aquesta opció suposa aprofitar les estructures (pressupost, personal i espais) ja disponibles, i facilita el treball transversal i la mirada àmplia, però demana un lideratge important i una bona organització perquè se'n garanteixi el funcionament. Amb aquesta fórmula és imprescindible definir bé com es prenen les decisions i com es coordinen les feines per no diluir responsabilitats ni tasques. Per fer-ho es pot crear una taula de treball.

Quan es volen implementar polítiques i serveis cal tenir en compte dos elements essencials:

- Totes les administracions disposen d'estructures, experiències i recursos en polítiques d'igualtat de gènere. En aquest sentit, la discriminació per raó de gènere és un criteri que pot orientar, tant pel que fa a recursos necessaris com a l'organització, per implementar serveis d'atenció a les discriminacions.

29. És important també valorar si és convenient i rendible la duplictat d'espais als municipis, considerant que hi ha espais d'atenció entre els quals destaquen els Serveis d'Informació i Atenció a les dones (SIAD), els Serveis d'Atenció Ciutadana, els Serveis d'Atenció al Consumidor, etc.



- Les administracions ja disposen de recursos humans, taules, protocols i programes per combatre les desigualtats: Defensor del Ciutadà i Ciutadana i/o Síndic o Síndica,<sup>30</sup> Agents d'Igualtat, Agents Cívics i/o Agents per la Convivència, Serveis de Mediació, Serveis d'Atenció al Consumidor, etc. Cal un esforç de coordinació tècnica i d'ordenació d'actuacions. Un marc des del qual impulsar un treball transversal podrien ser els **Plans per promoure la convivència**, com l'instrument estratègic per integrar les no discriminacions.

### 2.3.3. Espais de participació i coordinació

Durant tot el document hem anat remarcant la necessitat de treballar de manera integral amb tots els serveis i professionals de l'ajuntament, i hem ressaltat que és imprescindible comptar amb la implicació i la sensibilització de tota l'organització, com també involucrar les entitats ciutadanes.

En aquesta línia es fa una proposta d'espais de participació i coordinació que tant pot ser útil per una organització més concentrada en un servei que per una fórmula de treball més transversal.

1. **Grup motor o impulsor:** de marcat perfil polític. Ha d'estar integrat per persones amb capacitat de decisió dins l'estructura municipal política i/o tècnica, compostat per un nombre reduït de persones. Com hem indicat a l'inici del capítol, la seva funció és definir objectius generals, impulsar estratègies d'acció i establir la coordinació amb les àrees i els serveis municipals. La seva tasca comença a l'inici del projecte en la definició de la diagnosi, i és imprescindible que treballi intensament fins a la posada en marxa del servei. Haurà de recollir i valorar les aportacions que arribin de la Taula o la Comissió de treball per la no discriminació i consensuar el full de ruta a seguir.
2. **Taula per la no discriminació:** es tracta de crear un espai ampli on participin càrrecs polítics, personal tècnic, entitats veïnals, ciutadanes o altres col·lectius, així com persones expertes a títol individual, en funció dels seus coneixements, experiència i interès. Ha de ser un òrgan de caràcter participatiu la funció del qual serà reflexionar i obrir debat, donar orientacions i fer seguiment de les grans línies que porta a terme l'ajuntament. Quan es cregui convenient, es pot organitzar en comissions temàtiques temporals. És recomanable que la participació de les entitats veïnals i associacions del municipi s'incorporin des de l'inici al projecte, i que per tant aportin així un model de governança ja amb la definició i el desenvolupament de la diagnosi que corresponen.

30. Especialment important és la figura del síndic o síndica de greuges, la figura que respon a la ciutadania davant de qualsevol discriminació infligida per l'Administració. La seva funció és mediar entre la ciutadania i l'Administració. Per bé que no té poder executiu, coneix el funcionament real de les institucions i està legitimat per fer recomanacions que en millorin l'administració com a instrument al servei de la ciutadania.



3. **Comissió tècnica de coordinació:** aquest grup ha d'estar format per un referent de cada servei implicat. Les seves funcions són eminentment tècniques, com la definició d'objectius específics i l'impuls d'accions més concretes, la distribució de tasques, la redacció de protocols de derivació i la coordinació i el seguiment de les accions impulsades, sempre amb coherència amb les decisions del grup motor i la taula. Com que es tracta d'un òrgan més tècnic començarà a treballar al mateix temps que el servei.

A partir d'aquest treball transversal, caldrà elaborar cada any l'informe corresponent, que al seu torn aportarà la informació sobre què passa al municipi, les actuacions impulsades per l'ajuntament i els resultats obtinguts.

### **2.3.4. Eines d'avaluació i comunicació**

#### **Instruments d'avaluació**

Quan hem parlat de diagnosi ja hem fet esment de la necessitat d'una diagnosi continuada, i igualment serà necessari crear instruments d'avaluació amb indicadors:

- D'impacte. Mesuren el resultat aconseguit amb les actuacions i el nivell d'assoliment dels objectius operatius proposats.
- D'actuació. Mesuren el volum de productes i/o serveis oferts, per exemple nombre de persones ateses per l'oficina.
- De recurs. Mesuren els recursos utilitzats per a la realització d'actuacions.
- De percepció. Mesuren com percep o valora la ciutadania les actuacions i/o el seu impacte.

Una avaluació correcta permetrà ajustar les polítiques i racionalitzar els recursos disponibles.

#### **Pla de comunicació**

És l'instrument que dona a conèixer la nova estructura, sigui amb la fórmula que sigui, tant en l'organització municipal com entre la població.

El coneixement, la informació i la transparència en la creació facilitarà la implicació dels serveis i professionals de l'ajuntament, i això farà que esdevinguin una primera eina per iniciar la formació i la sensibilització.

La mateixa idea és vàlida per als veïns i les veïnes del municipi. Cal que coneguin la nova estructura i el servei que ofereix: de fet, el coneixement de l'existència d'una oficina ja és una eina de sensibilització.

El pla de comunicació s'ha de pensar des del primer moment, per bé que la intensitat de difusió és més alta quan l'estructura entra en funcionament.

### 3. Annexos

#### Annex 1. Bibliografía i altres recursos

##### General

- Afkar/idees, núm. 50. *Islamofobia: una realitat incòmoda*. p. 15-29. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2D3zcsM>> [última consulta 02/07/2018].
- ALBA RICO, Santiago (2015). *Islamofobia*. Barcelona: Icaria.
- APARICIO WILHELMI, Marco (2010). «Diversidad Cultural, Convivencia y Derechos. Un análisis en el marco de la constitución española». *Revista Catalana de Dret Públic*, núm. 40, p. 1-19.
- APARICIO WILHELMI, Marco; PISARELLO, Gerardo (2008). *Los derechos humanos en el siglo XXI. Continuidad y cambios*. Barcelona: Huygens.
- BARRERE UNZUETA, María Ángeles (2003). «Igualdad y discriminación positiva: un esbozo de análisis teórico-conceptual». *Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho*, 9, p. 1-27 <<https://bit.ly/2D5coZ1>>.
- Igualdad y derecho antidiscriminatorio* (2011). Análes de la Cátedra Francisco Suárez, 45, p. 15-42.
- BONDIA GARCIA, David (2006). *El valor jurídic i les característiques pròpies de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat*. Barcelona: IDHC. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2MKw3BY>> [última consulta 02/07/2018].
- GARCÍA AÑÓN, María José (2014). *Indicadores de garantía de la igualdad frente a la discriminación racial y étnica en el Estado español*, a DE LUCAS, J., AÑÓN, M. J. (eds.) (2014). *Integración y derechos*. Barcelona: Icaria, p. 151-202.
- CEA D'ANCONA, M. Ángeles (2012). «Fobias y fobias ante la imagen poliédrica cambiante de la inmigración: Claves en la comprensión del racismo y la xenofòbia». *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 80, p. 39-59.
- CRUELLES, Marta (2015). *La interseccionalidad política: Tipos y factores de entrada en la agenda política, jurídica y de los movimientos sociales*. Tesis doctoral. Universitat Autònoma de Barcelona.
- KARVALA, David (eds.) (2016). *Combatir la islamofobia: una guía antiracista*. Barcelona: Icaria.

- MARTÍN MUÑOZ, Gema, GROSFUGUEL, Ramón (eds.) (2012). *La islamofobia a debate. La genealogía del miedo al Islam y la construcción de los discursos antiislámicos*. Madrid: Ediciones Casa Árabe.
- NUSSBAUM, Martha (2013). *La nueva intolerancia religiosa. Cómo superar la política del miedo en una época de inseguridad*. Barcelona: Paidós.
- PORRAS RAMÍREZ, José María (coord.) (2016). *Derecho de la libertad religiosa*. Madrid: Tecnos.
- RAMÍREZ, Ángeles [ed.] (2014). *La alteridad imaginada*. Barcelona: edicions Bellaterra.
- RAMÍREZ, Ángeles; LÓPEZ-BARGADOS, Alberto (2015). «Un decálogo a contracorriente sobre la islamofobia», *Viento Sur*, núm. 138. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2UCKIHO>> [última consulta: 02/07/2018].
- SASSEN, Saskia (2010). *Territorio, autoridad y derechos*. Buenos Aires: Katz editores.
- SAURA, Joan (2011). «La exigibilidad jurídica de los derechos humanos: especial referencia a los derechos económicos, sociales y culturales», *Papeles el tiempo de los derechos*, núm. 2, p. 1-14. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2MO97BY>> [última consulta: 02/07/2018].
- SOLANES CORELLA, Ángeles (2015). *Límites a los derechos en el espacio público: mujeres, velos y convivencia* CEFD, núm 31, p. 62-90.

## Legislació, informes, estudis

- Eurobarómetro sobre la discriminación en Europa 2015*, Comisión Europea. Disponible en línia: <<https://bit.ly/1IFh16B>> [última consulta: 02/07/2018].
- Informe anual 2017 sobre el Racismo en el Estado Español*, SOS Racismo. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2WDq0DT>> [última consulta: 02/07/2018].
- Informe 2016 sobre Incidentes Relacionados con los Delitos de Odio en España. Ministerio del Interior. Madrid: 2016. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2G7XsNI>> [última consulta: 02/07/2018].
- La pràctica religiosa de les comunitats musulmanes de Barcelona. Expressions i problemàtiques*. Alberto López Bargados, Martin Lundsteen, Ariadna Solé. Recerca de S.A.F.I (Stop als Fenòmens Islamòfobs).
- Les cahiers de la LCD* (lutte contre les discriminations: la ville face à les discriminations). París: L'Harmattan, 2016. <<http://www.lescahiersdelalcd.com/>>. Consulta de la pàgina de la revista [última consulta: 02/07/2018].
- European equality law review. A comparative analysis of non-discrimination law in Europe 2017*. European Commission. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2S6Txal>> [última consulta: 02/07/2018].

## Guies i manuals

- «Abordatge dels delictes d'odi i les discriminacions a Barcelona». IDHC, SOS Racisme, Ajuntament de Barcelona (2017). Disponible en línia: <<https://bit.ly/2Gmsn8A>> [última consulta: 16/07/2018].
- «Ciberrespect. Guía práctica de intervención en línea para ciberactivistas». Institut Drets Humans de Catalunya, SOS Racisme. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2uKgc0W>> [última consulta: 16/07/2018].
- «Cuaderno didáctico. Lucha contra la discriminación racial o étnica. Materiales audiovisuales para trabajar por la igualdad de trato». Disponible en línia: <<https://bit.ly/2SacngQ>> [última consulta: 16/07/2018].
- «Els drets humans a la ciutat. Adaptació de les normatives municipals a la Carta Europea». Col·lecció documents de treball. Sèrie Igualtat i Ciutadania, 7. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2008. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2BijOs1>> [última consulta: 06/11/2018].
- ¿Es odio? Manual práctico para reconocer y actuar frente a discursos y delitos de odio. IDHC, SOS Racisme, 2017. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2UHDnkR>> [última consulta: 16/07/2018].
- Guía «Conozca sus derechos. Protección contra la discriminación». Comisión Europea, 2015. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2Sm67Ca>> [última consulta: 16/07/2018].
- Guies del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, per abordar diferents eixos de discriminació. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2HXH8B1>> [última consulta: 16/07/2018].
- «Guia per a l'exigibilitat dels Drets Econòmics, Socials, Culturals i Ambientals». Consell de l'Advocacia Catalana, 2018. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2G9iw6H>> [última consulta: 16/07/2018].
- «Guia per a la protecció i la promoció dels drets humans en la contractació pública» (2017). Novact, Nexes i Servei Civil Internacional. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2DPZDmH>> [última consulta: 16/07/2018].
- «Manual de apoyo para la prevención y detección del racismo, la xenofobia y otras formas de intolerancia en las aulas», Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia, 2015. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2BiafJn>> [última consulta: 16/07/2018].
- «Manual de apoyo para la formación de fuerzas y cuerpos de Seguridad en la identificación y registro de incidentes racistas o xenofóbos». Madrid: Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2012. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2DQ6jS7>> [última consulta: 16/07/2018].
- «Manual pràctic per a la investigació i l'enjudiciament de delictes d'odi i discriminació». Miguel Ángel Aguilar (dir.) Generalitat de Catalunya, Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (2015). Disponible en línia: <<https://bit.ly/2tbWRIB>> [última consulta: 16/07/2018].

- «Mesura de Govern. Pla de formació interna en drets humans i diversitat» (2017), Ajuntament de Barcelona: Àrea de Drets de Ciutadania, Transparència i Participació. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2DSzmV1>> [última consulta: 16/07/2018].
- Oficina per la no discriminació. Mesura de Govern (2017). Ajuntament de Barcelona: Direcció de serveis de drets de ciutadania i diversitat. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2DRl9aY>> [última consulta: 16/07/2018].
- «Pla d'acció xarxa Bcn Antirumors, 2016-2020», Ajuntament de Barcelona. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2ULSNUZ>> [última consulta: 16/07/2018].
- «Propuesta metodológica para el trabajo contra la discriminación en el ámbito local». (2012) Federación Española de Municipios y Provincias y Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2Ry0QCY>> [última consulta: 16/07/2018].
- Serveis d'entitats i administracions de Barcelona per a víctimes de delictes d'odi. IDHC, Ajuntament de Barcelona, 2018. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2HPIJtR>> [última consulta: 16/07/2018].
- Síndics defensors de la ciutadania. Col·lecció Documents de Treball, Sèrie Igualtat i Ciutadania, 10. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2008. Disponible en línia: <<https://bit.ly/2MOaiRU>> [última consulta: 06/11/2018].

## **Organismes, entitats, associacions**

- ACCEM, Servicio de Asistencia a víctimas de discriminación racial o étnica <<https://bit.ly/2HSjUw6>>.
- Afers religiosos. Generalitat de Catalunya <<https://bit.ly/2TGZOq4>>.
- Aixada Antiracista (vinculada a SOS) <<https://bit.ly/2RPf823>>.
- Asociación antiracista de madres blancas con hijxs negrxs <<http://www.ambhin.org>>.
- Associació Catalana per a la Defensa dels Drets Humans <<https://acddh.cat>>.
- Associació Iridia, a través del SAIDAVI, Servei d'Atenció i Denúncia davant situacions de Violència Institucional, ofereix assistència jurídica i psicosocial a les persones que pateixen situacions de maltractament en el marc del sistema penal català <<http://iridia.cat>>.
- Barcelona contra el Racisme. Directori de Recursos contra la discriminació, el Racisme i la Xenofòbia. Ajuntament de Barcelona, materials i recursos especialitzats per afrontar el racisme <<https://bit.ly/2DQZ9wJ>>.
- CEAR, Comisión Española de Ayuda al Refugiado <<https://bit.ly/2BgW3QQ>>.
- Centres d'Informació i Recursos per a Dones <<https://bit.ly/2TyEkvG>>.
- Consell de l'Advocacia Catalana <<http://www.cicac.cat>>.
- Ciutats Defensores dels Drets Humans <<https://bit.ly/2RCkkGG>>.
- Defender a quien defiende <<https://bit.ly/2t2YSk5>>.
- En realidad no tiene gracia, Creu Roja <<http://enrealidadnotienegracia.org>>.
- Foro Español para la Prevención y la Seguridad Urbana (FEPSU) <<http://www.fepsu.es>>.

Fòrum dels síndics i síndiques de greuges i defensors locals de Catalunya <<https://bit.ly/2S5zedw>>.

Fundación Acción pro Derechos Humanos <<https://bit.ly/2MNxvUI>>.

Fundació Akwaba <<http://fundacioakwaba.cat>>.

Institut de Drets Humans de Catalunya <<http://www.idhc.org/es/>>.

Joventut Intercultural Musulmana <<https://joventutmulticulturalmusulmana.com>>.

Mossos d'Esquadra. Contra la discriminació actua <<https://bit.ly/2DZa47V>>.

Musulmans contra la Islamòfobia <<http://mcislamofobia.org>>.

Oficina d'Afers Religiosos, Ajuntament de Barcelona <<https://bit.ly/2SuziDa>>.

Oficina per la No Discriminació, Ajuntament de Barcelona <<https://bit.ly/2KScma5>>.

«Per la salut mental, dona la cara», Obertament.

Observatorio del Pluralismo Religioso en España. Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia <<http://www.observatorioreligion.es>>.

Plataforma Ciudadana contra la Islamofobia <<https://bit.ly/2Dgzn3J>>.

Plataforma por la gestión policial de la diversidad <<https://bit.ly/2SsqIEE>>.

PROXI - Proyecto Online contra la Xenofobia y la Intolerancia en Medios Digitales <<https://bit.ly/2DQgFB7>>.

Recursos (llibres, pel·lícules, còmics, contes, música, arts escèniques, etc.) que posen al servei de la ciutadania l'Oficina de Dones i LGTBI i la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona <<https://bibliotecavirtual.diba.cat/lgtbi>>.

Servei d'Atenció i Denúncia, SAiD, SOS Racisme <<http://www.sosracisme.org/said>>.

Servei d'Atenció Integral LGTBI <<https://bit.ly/2OTrZQr>>.

SIRECOVI, Sistema de Registro y Comunicación para la protección de víctimas de violencia institucional. Observatori del Sistema Penal i pels Drets Humans i UB. <<https://sirecovi.ub.edu>>.

Stop als fenòmens islamòfobs a Catalunya, SAFI <<http://saficatalunya.webs.com>>.

Stop radicalismes <<https://stop-radicalismos.ses.mir.es>>.

Unitat contra el feixisme i el racisme <<http://unitatcontraelfeixisme.org>>.

## **Altres experiències**

Associació dels ajuntaments francesos per la lluita contra les discriminacions <<https://bit.ly/2DRvx2s>>.

Diversity, combatre la homofòbia i la transfòbia en ciutats europees <<http://divercity.ub.edu>>.

Comissió per la Igualtat i els Drets Humans al Regne Unit <<https://bit.ly/1UeOHB1>>.

Ereberean. Programa lluita discriminacions País Basc <<https://bit.ly/2HNPHy4>>.

Igualtats Connectades. Projecte pioner que planteja com aplicar l'enfocament interseccional en les polítiques públiques locals de no discriminació <<https://bit.ly/2RBL0qI>>.

Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali Itàlia <<http://www.unar.it>>.

Eldiario.es. Diari contra el racisme i les discriminacions <<https://www.eldiario.es>>.

## **Annex 2. Legislació complementària**

### **Legislació estatal**

LO 4/2000 d'11 de gener sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social <<https://bit.ly/2TvZBGi>>.

Llei 13/2005, d'1 de juliol, per la qual es modifica el Codi Civil en matèria de contraure matrimoni <<https://bit.ly/2D36U0Z>>.

Llei 3/2007, de 15 de març, reguladora de la rectificació registral de la menció relativa al sexe de les persones <<https://bit.ly/2UAGURH>>.

LO 2/2009, d'11 de desembre, de reforma de la Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels Estrangers a Espanya i la seva Integració Social <<https://bit.ly/2Tub1dD>>.

Reial Decret Legislatiu 1/2013 de 29 de novembre, per la qual s'aprova el Text Refós de la Llei General dels drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social <<https://bit.ly/2GkdiEl>>.

### **Legislació autonòmica**

Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya <<https://bit.ly/2MM6aBW>>.

Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'Habitatge a Catalunya <<https://bit.ly/2t3ucza>>.

Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'Educació <<https://bit.ly/2sA2t9l>>.

Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat <<https://bit.ly/2HMmaor>>.



### Annex 3. Organització del Grup de Treball

El «grup de treball pels drets civils, no discriminacions i la igualtat de tracte» es va desenvolupar entre els mesos de gener i juliol de 2017 i es va organitzar en dos espais diferenciats:

- a) Un grup intern o grup impulsor pensat com un espai tècnic des del qual plantejar continguts, validar la diagnosi i avaluar-la i consensuar el pla de treball.
- b) Un grup obert ideat com un espai de reflexió i creació de contingut compartit, des del qual aprovar el pla de treball, debatre continguts, aportar experiències i contribuir a definir els continguts de la guia.

El grup impulsor va validar la diagnosi, que va consistir en la realització d'entrevistes a persones amb responsabilitat política de diferents municipis, i la realització de qüestionaris dirigits al personal tècnic que participava en el grup de treball obert. Arran dels resultats obtinguts es va contribuir al plantejament del pla de treball.

El resultat de les entrevistes i dels qüestionaris va mostrar:

- Que la majoria de les discriminacions es relacionen amb l'origen i l'ètnia, i també amb la diversitat cultural i religiosa.
- Que la no discriminació és un àmbit poc desenvolupat en la majoria d'ens locals de la demarcació i que quan s'aborda es fa des d'una multiplicitat de programes o protocols.
- Que hi ha desconeixement dins de l'estructura municipal sobre el marc normatiu, els conceptes i la metodologia de treball.

I que calia enfocar el treball amb tots els ens locals participants a partir de:

1. La vulneració de drets i la no discriminació. Quina és la realitat del territori?
2. Com s'aborda aquest àmbit? Què s'està treballant? Quines són les prioritats dels municipis?
3. L'organització. Com es treballa? Quina és la dimensió política de l'àmbit, els recursos, el pressupost i la coordinació interna?
4. Els instruments. Què tenen els ens locals per treballar aquest àmbit? Programes, protocols, serveis, oficines, etc.

A partir d'aquest enfocament, les diferents sessions de treball van abordar la no discriminació i la igualtat de tracte als ens locals a partir de la promoció i la garantia. Cal donar resposta a les necessitats de sensibilització, educació i formació per una banda; i per l'altra aportar coneixement sobre com gestionar l'atenció i què cal facilitar a la ciutadania, i definir com organitzar l'acompanyament i l'assessorament, la denúncia i la reparació.



### Participants al grup impulsor

Jordina Viñas	Secretaria Igualtat, Migracions i Ciutadania	Unitat Juridicotècnica Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania
Núria Martínez	Ajuntament de Barcelona	Drets de Ciutadania, Participació i Transparència
Encarna Valero	Ajuntament de Sabadell	Drets Civils i Ciutadania
Dúnia Enseñat	Ajuntament de Gavà	Unitat d'Igualtat i Ciutadania. Àmbit de Benestar i Acció Social
Marta Suero	Diputació de Barcelona	Oficina de Dones i LGTBI
Sergi Dueñas	Diputació de Barcelona	Serveis Jurídics
María José Gámez	Diputació de Barcelona	Oficina del Pla Jove
Eulàlia Carrillo	Diputació de Barcelona	Relacions Internacionals
Caterina Aigé	Diputació de Barcelona	Serveis Socials
Antonio Rosa	Diputació de Barcelona	Servei de Convivència, Diversitat i Participació Ciutadana
Marina Pons	Servei de Convivència, Diversitat i Participació Ciutadana	Servei de Convivència, Diversitat i Participació Ciutadana
Carme Expósito	Servei de Convivència, Diversitat i Participació Ciutadana, Diputació de Barcelona	Servei de Convivència, Diversitat i Participació Ciutadana

### Participants al grup de treball

Jordina Viñas	Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania, Generalitat de Catalunya
Núria Martínez	Ajuntament de Barcelona
Encarna Valero	Ajuntament de Sabadell
Dúnia Enseñat	Ajuntament de Gavà
Andrés Montoya	Ajuntament de Terrassa
Mireia Nogués	Ajuntament de Granollers
Anna Busqué	Ajuntament de Badalona
Fabiola Mora	Ajuntament de Vic

Carme Martí Alegria	Ajuntament d'El Prat de Llobregat
Àfrica Parra	Ajuntament d'Esplugues de Llobregat
Gemma Tobella	Ajuntament de Manlleu
Anna Aurés	Ajuntament de Barberà del Vallès
Anahí de Febrer	Consell Comarcal de l'Anoia
Víctor Bassas	Consell Comarcal del Maresme
Pilar Argibay	Ajuntament de Badia del Vallès
Montserrat Balaguer	Ajuntament de Mataró
Cristóbal González	Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
Marta Suero	Diputació de Barcelona
Sergi Dueñas	Diputació de Barcelona
María José Gámez	Diputació de Barcelona
Eulàlia Carrillo	Diputació de Barcelona
Caterina Aigé	Diputació de Barcelona
Antonio Rosa	Diputació de Barcelona
Carme Expósito	Diputació de Barcelona
Marina Pons	Diputació de Barcelona
Oriol Oset	Diputació de Barcelona
Adela Collell	Diputació de Barcelona
Mireia Juncadella	Diputació de Barcelona
Berta Viver	Diputació de Barcelona
Elisabet Martínez	Diputació de Barcelona
Núria Morral	CEPS, Projectes Socials
Xavier Puig	CEPS, Projectes Socials

## Guió de les entrevistes

### Persones entrevistades

Oriol Amorós	Secretari de la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania	Generalitat de Catalunya
Aïda Guillem	Directora de Serveis de Drets de Ciutadania i Diversitat	Ajuntament de Barcelona
Míriam Ferrándiz	Regidora de Drets Civils i Ciutadania	Ajuntament de Sabadell
Gemma Bellvehí	Directora d'Educació, Cultura, Drets Socials, Solidaritat	Ajuntament de Santa Coloma Gromenet
Rafa Crespo	Exassessor Regidoria de Participació Ciutadana	Ajuntament de Badalona
Josep-Ramon Soldevila	Regidor de polítiques d'igualtat i ciutadania	Ajuntament de Vic
Montserrat Zamora	Regidora delegada de Participació, Drets Civils i Qualitat Democràtica	Ajuntament d'Esplugues de Llobregat
Eric Plaza	Regidor delegat de Ciutadania, Cooperació i Joventut i regidor delegat de Govern Obert i Participació	Ajuntament de Gavà
Isabel Martínez	Regidora delegada de Benestar Social, Convivència i Política Social d'Habitatge	Ajuntament de Mataró
Meritxell Lluís	Exregidora de Capacitats Diverses i Accessibilitat, Ciutadania, Qualitat Democràtica i Usos del Temps	Ajuntament de Terrassa

Totes les persones van ser entrevistades en els llocs de treball respectius.

### Bloc 1. Dades identificatives

### Bloc 2. Necessitats i objectius

1. Què feu en matèria de no discriminació i igualtat de tracte?
2. Quins són els objectius que persegueix amb el desplegament d'aquest àmbit?
3. Quines són les situacions i les actituds més habituals en què creieu que es vulneren els drets civils al vostre municipi?
  - a) actes i comportaments racistes
  - b) manca de respecte a la diversitat religiosa i/o cultural

- c) exclusió d'espais públics i/o privats de la ciutat
- d) menys oportunitats laborals
- e) menys oportunitats de fer ús d'equipaments i serveis públics
- f) feble representació o reconeixement dins la comunitat
- g) dificultats d'accedir als instruments d'expressió i participació comunitària
- h) altres

### Bloc 3. Eixos de discriminació sobre els quals es treballa

4. **Reflexió sobre els eixos de discriminació (desigualtat):** Quins són els eixos de discriminació sobre els quals treballa el vostre ajuntament? N'hi ha algun que es treballi de manera prioritària? Per quina raó?
  - a) edat
  - b) creences i/o religió-islamofòbia
  - c) gènere
  - d) origen i ètnia-xenofòbia i racisme
  - e) orientació i identitat sexual-homofòbia
  - f) discapacitat
5. **Reflexió sobre el sector de la població:** A quin sector de la població es dirigeix prioritàriament la tasca del vostre ajuntament en l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte? Per quina raó heu optat per treballar-ho des d'aquests sectors de la població?
  - a) dones
  - b) infants
  - c) joves i adolescents
  - d) gent gran
  - e) persones adultes en general
  - f) altres
6. **Reflexió específica sobre l'eix de gènere.** La discriminació per raó de gènere és la discriminació reconeguda de manera universal per totes les administracions. Disposa d'un marc legal i instruments, i hi ha experiència en la gestió (plans d'igualtat, centres d'atenció, campanyes de sensibilització, etc.).
 

Ha estat el punt de partida per ampliar l'abast de les discriminacions des del teu ajuntament? Com ho heu fet?

Valoreu convenient treballar les discriminacions de manera conjunta —discriminacions múltiples— o bé penseu que la discriminació per motiu de gènere ha de tenir un tractament diferenciat?

### Bloc 4. Organització

7. **Com organitzeu orgànicament l'atenció a la no discriminació i la igualtat de tracte des de l'ajuntament?**

**8. Des d'on i com s'atenen els casos de discriminació?**

Teniu al vostre ajuntament alguna oficina/servei/departament específic des d'on s'atengui la ciutadania en l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte? Amb quin objectiu es va crear?

**9. Quins han estat els resultats?**

- a) casos que s'atenen
- b) tasques que desenvolupa
  - i) informació a la ciutadania en casos de discriminació
  - ii) assessorament a la ciutadania en casos de discriminació
  - iii) acompanyament a la ciutadania en casos de discriminació
  - iv) altres tasques
  - v) formació a treballadors de l'ajuntament
  - vi) formació a persones que treballin/col·laborin amb entitats
  - vii) sensibilització a la ciutadania
  - viii) altres
- c) protocol que se segueix quan hi ha una denúncia, quin paper hi tenen departaments com el de la Policia Local, Benestar, OAC, CIRRD, etc.? (Doc. si existeix demanar el document).

**10. Quina és la raó per la qual s'ha organitzat d'aquesta manera?**

**11. Quina creieu que és la millor manera de tractar aquest àmbit des d'un ajuntament?**

- a) mandat polític
- b) regidoria específica
- c) pla o programa (Doc. si existeix demanar el pla o programa, si no s'ha rebut a través del qüestionari).
- d) àrea, servei o departament específic. (Doc. si s'ha elaborat un organigrama cal demanar-ne el document).
- e) partida pressupostària
- f) recursos humans destinats
- g) fent ús de recursos humans i materials ja existents (discriminació per raó de sexe, serveis de mediació, síndic)

**12. Reflexió sobre la coordinació: Hi ha algun tipus de coordinació entre l'àrea, el servei, el departament o l'oficina que tracta l'àmbit i la resta de departaments?**

Amb quins té més relació? Com funciona la coordinació? Heu trobat reticències o inèrcies que dificultin la coordinació? En termes generals com la valoreu?

- a) serveis socials
- b) igualtat / dona
- c) educació
- d) mediació
- e) esports
- f) cultura

- g) habitatge
  - h) treball / ocupació
  - i) síndic de l'ajuntament (si n'hi ha)
  - j) policial
  - k) existència de protocols. (Doc. si s'ha elaborat el document).
13. **Si ho treballeu transversalment pots explicar el procediment i com s'articula aquesta metodologia de treball? Es disposa d'una partida pressupostària específica per treballar en l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte? Sí/no. Si la resposta és positiva, ens podeu dir l'import aproximat?**
14. **Reflexió sobre el concepte interseccionalitat.** Tractar la discriminació per raó de gènere va introduir en les administracions locals el concepte de transversalitat, i en l'actualitat és un mètode de treball que ningú qüestiona, sobretot pel que fa al tractament dels temes socials. Significa un canvi important dins el treball de gestió. Darrerament, i vinculades al tractament de les discriminacions, es parla de discriminacions múltiples i d'interseccionalitat.
- Coneixeu aquesta perspectiva en l'enfocament que feu sobre el tractament de les discriminacions?** La considereu d'interès per abordar aquest àmbit des de les administracions locals? Creieu que és possible portar-ho a la pràctica?
15. **Reflexió del treball en xarxa entre l'ajuntament i les entitats del municipi:** En el vostre municipi hi ha alguna entitat que treballi en l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte? Quina és la relació que s'estableix entre l'ajuntament i les entitats?
- a) l'ajuntament comparteix objectius i/o estratègies amb l'entitat, es materialitza a través de convenis.
  - b) l'ajuntament i l'entitat es coordinen
  - c) existeix algun espai de diàleg entre ajuntament i entitats?
  - d) l'ajuntament té algun servei externalitzat en aquesta entitat
  - e) no hi ha cap mena de relació
  - f) altres
16. **Reflexió del treball amb les altres administracions:** Hi ha algun tipus de coordinació entre l'àrea, el departament o l'oficina que tracta l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte i altres administracions?
- a) Generalitat - Mossos
  - b) Generalitat - Educació
  - c) Generalitat - Síndic de greuges
  - d) Generalitat - Afers religiosos
  - e) Fiscalia
  - f) Protocols
  - g) Altres
17. **Participeu o heu participat en algun projecte europeu sobre aquest àmbit? Quins són els objectius, les fases, els resultats esperats, etc.?**

### Bloc 5. Instruments

18. **Quines estructures o programes teniu en funcionament per tractar/prevenir aquests casos?** Molt relacionada amb la 1, ens servirà per aprofundir-hi.
- a) acollida
  - b) inclusió
  - c) sensibilització
  - d) educació i formació en valors
  - e) dispositius específics: oficina d'atenció a les discriminacions, etc.
19. **Teniu algun instrument de detecció sobre aquests temes? Quin? Si el teniu, quins resultats n'heu tret?**
- a) Instrument específic: observatori, estudis periòdics
  - b) Sense instrument específic:
    - i) en l'atenció a la ciutadania
    - ii) en l'ús dels serveis i equipaments municipals
    - iii) en la prestació de serveis
    - iv) en l'accés a l'educació
    - v) al mercat de treball
    - vi) l'habitatge
    - vii) en l'ús de l'espai públic
20. **Si al municipi hi ha població d'ètnia gitana. Com abordeu l'atenció a aquesta població subjecte a possibles discriminacions?**
21. **Teniu alguna estratègia de comunicació en l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte?** Amb quin objectiu? Considereu que és convenient/adequat? Quins són els riscos i les oportunitats que pot comportar? De quina manera s'ha d'enfocar?

### Bloc 6. Necessitats, reptes de futur i valoracions

22. **Reflexió sobre l'enfocament/dimensió:** Quin creieu que és l'enfocament/dimensió més adequat/prioritari per treballar en l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte? Per quin heu optat en el vostre ajuntament? Quina és la més senzilla d'aplicar? De quina manera tenen incidència en la convivència i la cohesió social al municipi?
- a) defensant la igualtat de tracte - atenció, acompanyament i assessorament
  - b) afavorint la igualtat d'oportunitats - capacitació per a la prevenció
  - c) canviant les mirades i representacions - sensibilització
  - d) combinació dels diferents enfocaments
23. **Quines creieu que són les necessitats prioritàries de la ciutadania que caldrà abordar, o bé ja esteu abordant, en l'àmbit dels drets civils i la no discriminació al vostre municipi?**
24. **Quines serien les necessitats de l'administració local per tirar-ho endavant?**

25. Reflexió sobre el concepte de **transparència** en el tracte a la ciutadania. Últimament, es parla força de transparència en la gestió econòmica de les administracions locals, però la transparència també pot ser efectiva en el tracte i la igualtat d'oportunitats impulsant justícia de proximitat.

Com valoreu l'impacte que pot tenir en la ciutadania en general, si partim de societats amb nivells de desigualtat importants?

Considereu possible treballar en aquesta línia des del vostre ajuntament? Quines serien les necessitats de l'administració local per tirar-ho endavant? En aquest sentit, garantiu la no discriminació en les pràctiques internes de la vostra administració o només ho enfoqueu envers la ciutadania? Com trebal·leu específicament aquest aspecte?

26. **Quina valoració feu de la creació d'una oficina/servei/programa específic?**

27. El Parlament podria iniciar una línia de treball per redactar una Llei d'igualtat de tracte i no discriminació, reprenent la idea de l'avantprojecte de Llei que en aquesta direcció va aprovar el govern Zapatero l'any 2011. La Llei vindria a reconèixer de manera global el tractament de les discriminacions, i crearia un marc general al costat de les lleis específiques existents en l'actualitat.

**Consideres que és necessària? Com creus que podria afectar la feina que fan els ajuntaments?**

- a) aclarir drets i deures
- b) obligar a la creació d'estructures
- c) complementar altres lleis ja existents

#### **Bloc 7. Expectatives del grup de treball i suport de la Diputació de Barcelona**

28. **Reflexió sobre el possible suport que podria prestar la Diputació: Sobre què i de quina manera vol treballar l'ajuntament?**

29. **Quin suport creus que seria útil que la Diputació de Barcelona oferís per tractar l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte?**

- a) Formació
  - i) cursos
  - ii) seminaris
  - iii) tallers
  - iv) grups de treball
- b) Suport tècnic
  - i) suport en la redacció de plans
  - ii) suport en l'elaboració de diagnòstics
  - iii) redacció de guies i materials tècnics
  - iv) suport en la creació d'observatoris
  - v) disseny i distribució de materials de sensibilització i difusió
  - vi) disseny i realització d'activitats sensibilitzadores



- c) Suport econòmic
- d) Altres

30. Què creieu que pot aportar l'experiència del vostre ajuntament al grup de treball?

## Guió dels qüestionaris

Van ser contestats telemàticament per tot el personal tècnic participant al Grup de Treball.

### Bloc 1. Dades identificatives

### Bloc 2. Necessitats i objectius

1. Quines creieu que són les **necessitats** prioritàries que cal abordar en l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte al vostre municipi?
2. Quines són les **situacions i actituds més habituals** en què creieu que es vulneren els drets al vostre municipi? Valoreu de l'1 al 5 (1: gens freqüent; 5: molt; NS/NC):
  - a) actes i comportaments racistes
  - b) manca de respecte a la diversitat religiosa i/o cultural
  - c) exclusió d'espais públics i/o privats de la ciutat
  - d) menys oportunitats laborals
  - e) menys oportunitats de fer ús d'equipaments i serveis públics
  - f) feble representació o reconeixement dins la comunitat
  - g) dificultats d'accedir als instruments d'expressió i participació comunitària
  - h) altres
3. Quins són els **motius pels quals** es denuncien discriminacions al vostre municipi? Valora de l'1 al 5 (1: gens freqüent; 5: molt):
  - a) edat
  - b) creences i/o religió-islamofòbia
  - c) gènere
  - d) origen i ètnia-xenofòbia i racisme
  - e) orientació sexual i identitat de gènere-homofòbia
  - f) discapacitat
  - g) altres
4. Des del vostre ajuntament tracteu l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte? Sí/no
  - 10.1. En cas afirmatiu, quins són els objectius de l'actuació que actualment es du a terme en l'àmbit dels drets civils i la no discriminació?
  - 10.2. En cas que no es tractin, creus que caldria abordar aquest àmbit des del vostre ajuntament? Sí/no

### Bloc 3. Eixos de discriminació sobre els quals es treballa

5. Quins són els **eixos de discriminació** sobre els quals treballa el vostre ajuntament de manera prioritària? Valoreu de l'1 al 5 (1: gens freqüent; 5: molt):
  - a) edat
  - b) creences i/o religió
  - c) gènere
  - d) origen i ètnia
  - e) orientació sexual i identitat de gènere
  - f) discapacitat
  - g) altres
6. A quin **sector de la població** es dirigeix prioritàriament la tasca del vostre ajuntament en l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte? Valora de l'1 al 5 (5: molt prioritari; 1: gens):
  - a) dones
  - b) infants
  - c) joves i adolescents
  - d) gent gran
  - e) persones adultes en general
7. La discriminació per raó de de gènere és la discriminació reconeguda de manera universal per totes les administracions. Ha estat el punt de partida per ampliar l'abast de les discriminacions des del teu ajuntament? Sí/no
8. Valoreu convenient treballar totes les discriminacions de manera conjunta —discriminacions múltiples— o bé penseu que la discriminació per raó de gènere ha de tenir un tractament diferenciat?
  - a) tractament conjunt
  - b) tractament diferenciat
9. Considereu específicament garantir la no discriminació en les pràctiques internes de l'administració local des del servei a la població? Sí/no

### Bloc 4. Organització

10. Hi ha **encàrrec polític** explícit dels objectius i les directrius de treball en l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte? Sí/no
  - a) sí, i específicament emprant aquest concepte, drets civils i no discriminació.
  - b) sí, però emprant altres conceptes, no específicament drets civils i no discriminació. Quins?
  - c) no, no hi ha encàrrec polític explícit però treballem en aquesta línia.
  - d) no tenim encàrrec polític ni tenim línies que treballin en aquest sentit.
  - e) Altres opcions

11. Existeix alguna regidoria específica des d'on es tracti l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte? Sí/no
  - a) sí, existeix una regidoria específica
  - b) sí, diferents regidories tracten aquest àmbit
  - c) no, cap regidoria tracta aquest àmbit
  - 11.1. En cas positiu, quin és el seu nom de la regidoria o regidories?
12. Existeix alguna àrea o departament específic des d'on es tracti l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte? Sí/no
  - 12.1. En cas positiu, com es diu?
13. Es disposa d'una partida pressupostària específica per treballar en l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte? Sí/no
  - 13.1. Si és així, de quin import?
14. Teniu algun pla, programa o actuació específica per tractar l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte? Sí/no
  - 14.1. En cas afirmatiu, quin és el nom?
  - 14.2. Des de quina àrea o departament s'impulsa?
  - 14.3. Quins són els objectius?
  - 14.4. Breu descripció del que implica
  - 14.5. Si el vostre municipi compta amb un instrument d'aquest tipus i teniu un document explicatiu us agrairem que ens l'adjunteu.
15. Valoreu la importància de comptar amb els següents instruments organitzatius per tractar aquest àmbit des d'un ajuntament? Valora de l'1 al 5 (5: molt important; 1: gens).
  - a) mandat polític
  - b) regidoria específica
  - c) pla o programa
  - d) àrea, servei o departament específic
  - e) partida pressupostària
  - f) recursos humans destinats
  - g) fent ús d'estructures i recursos humans i materials ja existents (discriminació per raó de gènere, serveis de mediació, síndic, etc.)
16. Existeix algun tipus de coordinació entre l'àrea, departament o oficina que tracta l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte i la resta de departaments, àrees o serveis? Si/no
  - 16.1. En cas afirmatiu, quins departaments hi participen? Sí/no
    - a) Serveis socials
    - b) Igualtat / dona
    - c) Educació
    - d) Mediació
    - e) Esports
    - f) Cultura

- g) Habitatge
- h) Treball / ocupació
- i) Policia local

- 16.2. En cas afirmatiu, de quina manera es fa aquesta coordinació (protocols, derivacions, comissions tècniques, reunions periòdiques)?
17. Més enllà de la coordinació, treballem l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte com a **eix transversal** en els diferents departaments o àrees de l'ajuntament? Sí/no
- 17.1. En cas afirmatiu, des de quina àrea o departament s'impulsa?
- 17.2. Quins són els objectius?
- 17.3. Breu descripció del que implica.

### Bloc 5. Instruments

18. Teniu al vostre ajuntament alguna **oficina o servei específic** des d'on s'atengui directament la ciutadania en l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte? Sí/no
- 18.1. En cas afirmatiu, quins són els seus objectius?
- 18.2. En cas afirmatiu, quina mena de casos s'atenen?
- 18.3. En cas afirmatiu, quines tasques desenvolupa? Sí/no
- a) informació a la ciutadania en casos de discriminació
  - b) assessorament a la ciutadania en casos de discriminació
  - c) acompanyament a la ciutadania en casos de discriminació
  - d) serveis d'acollida
  - e) serveis d'inclusió
  - f) altres tasques
  - g) formació a treballadors de l'ajuntament
  - h) formació a persones que treballin/col·laborin amb entitats
  - i) sensibilització a la ciutadania
  - j) educació i formació en valors a la ciutadania
  - k) altres
- 18.4. En cas afirmatiu, quants casos s'atenen?
19. De quina manera **detecteu les necessitats** de la població en l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte?
- a) A través d'altres departaments o àrees - Serveis socials
  - b) A través d'altres departaments o àrees - Igualtat / dona
  - c) A través d'altres departaments o àrees - Policia local
  - d) A través d'altres departaments o àrees - Defensor / Síndic del ciutadà
  - e) A través d'altres departaments o àrees - Serveis de mediació
  - f) A través d'altres departaments o àrees - Pressió d'entitats
  - g) A través d'un instrument específic
  - h) Altres

20. Si disposeu d'un **instrument específic**, quina àrea o departament l'impulsa?
- 20.1. En cas afirmatiu, quin és el nom?
  - 20.2. En cas afirmatiu, quins són els objectius?
  - 20.3. En cas afirmatiu, breu descripció del que implica.
21. Valoreu de l'1 al 5 (1: menys valorat; 5: més valorat). Quina creieu que és la manera més eficaç de detectar les necessitats?
- a) A través d'altres departaments o àrees - Serveis socials
  - b) A través d'altres departaments o àrees - Serveis socials
  - c) A través d'altres departaments o àrees - Igualtat / dona
  - d) A través d'altres departaments o àrees - Policia local
  - e) A través d'altres departaments o àrees - Defensor / Síndic del ciutadà
  - f) A través d'altres departaments o àrees - Serveis de mediació
  - g) A través d'altres departaments o àrees - Demanda de les d'entitats
  - h) A través d'un instrument específic - Observatori
  - i) A través d'un instrument específic - Diagnòstics
  - j) A través d'un instrument específic - Queixes, suggeriments ciutadans
  - k) A través d'un instrument específic - Denúncies
  - l) A través d'un instrument específic - Altres
22. Teniu alguna **estratègia de comunicació** en l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte? Sí/no
- 22.1. En cas afirmatiu, a qui es dirigeix?
  - 22.2. En cas afirmatiu, a través de quins mitjans?
  - 22.3. Breu descripció.
23. Existeix al vostre municipi alguna **entitat** que treballi en l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte? Sí/no
- 23.1. En cas afirmatiu, quin nom s'hi dona?
  - 23.2. Quins són els objectius que es planteja?
  - 23.3. Breu descripció de la tasca que desenvolupa
  - 23.4. Quina relació s'estableix entre l'ajuntament i aquestes entitats? Sí/no
    - a) l'ajuntament té algun servei externalitzat amb aquesta entitat
    - b) l'ajuntament comparteix objectius i/o estratègies amb l'entitat, es materialitza a través de convenis.
    - c) l'ajuntament i l'entitat es coordinen
    - d) no hi ha cap mena de relació
    - e) altres
24. Existeix alguna mena de coordinació entre l'àrea, departament o oficina que tracta l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte i altres administracions? Sí/no
- 24.1. En cas afirmatiu, amb qui?
    - a) Generalitat - Mossos
    - b) Generalitat - educació

- c) Generalitat - Síndic de greuges
- d) Generalitat - Afers religiosos
- e) Fiscalia
- f) Consell comarcal
- g) Altres

24.4. En cas afirmatiu? De quina manera es fa aquesta coordinació (protocols, derivacions, comissions tècniques, reunions periòdiques)?

24.5. Si disposeu d'un document, us agraiem que l'adjunteu.

#### **Bloc 6. Reptes de futur i valoracions**

25. Quines creieu que són les necessitats prioritàries que caldrà abordar, o bé ja esteu abordant, en l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte al vostre municipi?

26. Quin creieu que és l'enfocament/dimensió més adequat/prioritari per treballar en l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte? Valora de l'1 al 5 (5: més adequat; 1: menys adequat):

- a) defensant la igualtat de tracte - Atenció, acompanyament i assessorament
- b) afavorint la igualtat d'oportunitats - Capacitació per a la prevenció
- c) canviant les mirades i representacions - Sensibilització
- d) combinació dels diferents enfocaments

#### **Bloc 7. Expectatives del grup de treball i suport de la Diputació de Barcelona**

27. Valoreu de l'1 al 5 quina mena de suport creus que seria útil que prestés la Diputació de Barcelona per tractar l'àmbit de la no discriminació i la igualtat de tracte? (5: més útil; 1: menys):

- a) formació - cursos
- b) formació - seminaris
- c) formació - tallers
- d) formació - grups de treball
- e) suport tècnic - suport en la redacció de plans
- f) suport tècnic - suport en l'elaboració de diagnòstics
- g) suport tècnic - redacció de guies i materials tècnics
- h) suport tècnic - suport en la creació d'observatoris
- i) suport tècnic - disseny i distribució de materials de sensibilització i difusió
- j) suport tècnic - disseny i realització d'activitats sensibilitzadores
- k) suport econòmic
- l) altres

28. Quines són les vostres expectatives en la participació d'aquest grup de treball? Valoreu-les de l'1 al 5.

- a) participar en la redacció de la guia
- b) adquirir coneixements en l'àmbit dels Drets Civils i la no discriminació?

*c)* conèixer com funcionen altres ajuntaments

*d)* altres

29. Què creieu que podeu aportar a aquest grup de treball?

30. Què us agradaria que us aportés la vostra participació en aquest grup de treball?

## Altres publicacions de la sèrie Benestar i Ciutadania

---

### Eines

- 1 Recull de normativa sobre participació ciutadana en l'àmbit local: Darrera actualització, juliol del 2015
- 2 Guia pràctica per a la realització de polítiques transversals de gènere en l'àmbit municipal: Recull d'experiències positives en educació, joventut, cultura i esports; serveis a les persones i cohesió social; treball i promoció econòmica; sanitat i salut pública; urbanisme, habitatge i mobilitat
- 3 Pobresa energètica a la demarcació de Barcelona: Propostes d'actuació des de l'àmbit local
- 4 Pla local de prevenció de drogodependències: Orientacions per al diagnòstic
- 5 Guia per al desenvolupament de projectes d'horts socials ecològics
- 6 Guia per a l'avaluació de l'impacte dels programes d'horts socials
- 7 Guia per a l'elaboració de plans locals LGBTI
- 8 Reglament tipus de participació ciutadana
- 9 Adjudicació i règim intern de l'allotjament d'urgència
- 10 Els equipaments juvenils: Reflexions, certeses i reptes
- 11 Les mesures alternatives a la sanció econòmica: Guia orientativa per a la implementació
- 12 Guia metodològica per a l'avaluació de les xarxes impulsades per serveis socials
- 13 Situació dels serveis socials bàsics des de la perspectiva de l'educació social
- 14 Situació dels serveis socials bàsics des de la perspectiva del treball social
- 15 Eines de participació ciutadana: Metodologies i tècniques per a l'acompanyament de processos participatius
- 16 Guia per a l'elaboració de protocols davant les violències sexuals en espais públics d'oci