

# INFORME AL PLE 2003



**Defensor de la Ciutadania**  
Santa Coloma de Gramenet



## INDEX

### *PRIMERA PART*

Presentació	1
1. La Institució del Defensor de la Ciutadania	4
2. Organització interna: L'Oficina del Defensor de la Ciutadania	6
2.1 Horaris	7
2.2 Recepció de consultes i queixes	7
2.3 Mitjans disponibles i personal adscrit	9
2.4 Relacions amb l'Ajuntament	10
3. Bases d'actuació i funcionament: tipus d'intervenció	11
3.1 La informació i l'assessorament	13
3.2 La queixa	17
3.3 L'actuació d'ofici	21

### *SEGONA PART*

1. Dades estadístiques generals	1
2. Dades generals de les actuacions	4
2.1 La Informació i l'Assessorament	6
2.2 La Mediació i la Queixa	14
I. Disciplina Urbanística	21
II. La neteja viària. Els Serveis Municipals	24
III. La Policia Local. La seguretat ciutadana i la circulació	26
IV. Serveis Socials	30
V. La Via Publica i el manteniment de la ciutat	34
VI. Declaració i recomanacions aprovades en la V Trobada de Síndics i Defensors locals	36

3.	Altres accions i activitats del Defensor de la Ciutadania	43
3.1	Els Drets dels Infants són Drets Humans	43
3.2	Conferència: "Els drets dels ciutadans en casos de dictadures, guerres i conflictes	44
3.3	V Trobada de Síndics i Defensors locals a Santa Coloma de Gramenet.	45
3.4	Administració del Fòrum de Síndics i Defensors Locals. Forumsd.	48
4.	Objectius pel 2004	50
5.	Agraïments	52

---

## *ANNEXOS*

- I. Quadres, gràfics i llistat d'expedients de queixa.
- II. Informe gestió Forumsd 2002-2003
- III. Articles Premsa
- IV. Reglament del Defensor de la Ciutadania

DEFENSOR DE LA CIUTADANIA  
Santa Coloma de Gramenet

Informe 2003

Primera part



## **Presentació**

En compliment amb el que s'estableix en l'article 30 del Reglament del Defensor/a de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, es presenta al Ple de l'Ajuntament i a tota la ciutadania l'informe d'actuacions de l'any 2003.

Els principals trets a destacar d'aquest darrer informe són els següents. El més important: la continuïtat d'un treball que dia a dia es va consolidant i que aconsegueix resoldre problemes a la ciutadania. En segon lloc l'exercici de la coordinació anual entre Síndics i Defensors en el període 2002-2003, amb la celebració el 27 de març de 2003 de la V Trobada de Síndics i Defensors locals a Santa Coloma. Dins d'aquestes responsabilitats cal destacar la gestió i administració del "Fòrum de Síndics i Defensors – FORUMSD" que té com a seu la nostra oficina i la nostra ciutat. I com a darrer punt, recordar la revisió i adaptació del Reglament del Defensor/a de la Ciutadania als dictats de les darreres modificacions de la Llei Municipal i de Règim Local a Catalunya aprovat per l'acord de Ple del 29 de setembre de 2003.

Quant a la resta de continguts de l'informe són però necessàriament similars al que hem presentat en anteriors períodes atès que el nostre objecte de treball –les queixes de la ciutadania- també imposen una certa continuïtat.

Defensor de la Ciutadania  
Santa Coloma de Gramenet

Des d'abril de 2003, en la presentació davant d'aquest Ple de l'informe d'actuacions de l'any 2002, vaig posar el càrrec de Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet a disposició del nou plenari sortit com a resultat de les darreres eleccions municipals de maig de 2003. En tot aquest període, he assumit el càrrec com a Defensor en funcions.

Vull deixar constància que aquest excés de provisionalitat, més d'un any, no és recomanable per a la institució i que el propi Reglament preveu un termini màxim de tres mesos per tal que el Ple procedeixi al nomenament d'un nou Defensor/a. Tot i així, entenc els retards per les dificultats que ha suposat la constitució i convocatòria del Consell general de Ciutat i la necessitat d'haver de plantejar altres punts i qüestions que han estat prioritat per a aquest Consell.

Seguint però els dictats del Reglament del Defensor/a de la Ciutadania i de Participació Ciutadana cal, com a requisit indispensable, presentar la proposta a consultes amb el teixit social de la ciutat dins del Consell General de Ciutat, així com amb tots els grups municipals per tal de, posteriorment, presentar el nomenament de Defensor/a de la Ciutadania a la votació del Ple.

Personalment, només puc tornar a manifestar la satisfacció d'haver estat el primer Defensor de la meva ciutat i d'haver pogut disposar de la confiança de molts ciutadans i ciutadanes que han vingut a exposar els seus problemes. Per la meva part he intentat correspondre a la seva confiança amb coherència envers les funcions assumides i mantenint la suficient proximitat a tots els qui ens han confiat la solució de les seves dificultats.

Quant a l'Ajuntament, també ha estat una satisfacció haver pogut comptar en tot aquest període amb la confiança del Ple i dels grups polítics que componen aquest Consistori. També de forma especial va el meu agraïment pels tècnics municipals. Penso que tots junts, responsables polítics i tècnics, hem compartit actituds de prudència, respecte i col·laboració entre les institucions que representem. Sense aquest suport i respecte, difícilment haguéssim pogut avançar.

Fernando Oteros Salas  
Defensor de la Ciutadania

Juny de 2004

## **1.- La Institució: el Defensor de la Ciutadania**

La creació de la figura institucional del Defensor de la Ciutadania respon a la lliure voluntat del Consistori de Santa Coloma de Gramenet.

La institució sorgeix d'un procés que va acabar amb l'aprovació d'un **Reglament** de la institució i la ratificació del nomenament de **Defensor del Ciutadà** de maig de 2000 amb la unanimitat de tots els grups polítics amb representació al municipi: Partit dels Socialistes de Catalunya, Iniciativa per Catalunya-Verds, Partit Popular i Convergència i Unió.

El text inicial, de la primera proposta de Reglament presentada al Ple de novembre de 1999 ja va incorporar propostes i matisos dins del tràmit d'exposició pública per tal d'afavorir la participació ciutadana en la creació de la institució mitjançant la presentació d'esmenes i al·legacions, i cercar així l'obtenció del màxim consens, tant per part d'entitats i ciutadans, com dels diversos partits polítics.

De tot aquest procés cal destacar la participació de representants de més de 40 entitats i associacions, així com de ciutadans que, a títol personal, juntament a l'acord i unanimitat de tots els grups polítics amb representació a la corporació, van fer possible la unanimitat de l'aprovació definitiva del Reglament al Ple del 28 de febrer de 2000 i la ratificació del nomenament del Defensor al Ple del 2 de maig de 2000.



Posteriorment, en les modificacions incloses en la Llei 21/2002, de 5 de juliol, de setena modificació de la Llei 8/87, de 15 d'abril, municipal i de règim local de Catalunya, es va incloure i preveure expressament per primer cop la institució del Síndic Municipal de Greuges. Aquesta llei, en la qual han participat també els síndics i defensors locals de Catalunya ha regulat uns mínims comuns dels trets fonamentals de la institució amb caràcter obligatori pels ens locals que tinguin aquesta institució.

Pel que fa a la revisió doncs del reglament de la institució només caldria destacar els trets concrets que s'han actualitzat:

Quant a la denominació de la institució, s'ha optat per mantenir el terme "defensor de la ciutadania" respecte el terme de "síndic" per tal de diferenciar la institució del "Defensor/a" dins del món local de l'àmbit autonòmic d'actuació de la Sindicatura de Greuges de Catalunya. La modificació del terme "ciudadà" pel de "ciudadania" es tracta d'una opció explícita envers la utilització d'un llenguatge no exclouent en relació al gènere.

Quant a l'elecció i nomenament (article 9 del reglament) s'estableix que caldrà una majoria de tres cinquenes parts en primera votació. Si no s'assoleix aquesta majoria en una segona votació serà suficient la majoria absoluta. El nomenament li correspon a l'alcalde o alcaldessa. Per presentar la proposta cal fer les consultes prèvies corresponents amb els grups municipals i les entitats ciutadanes del municipi. Aquest articulat queda complementat amb el que es regula a l'article 22.2 del Reglament de Participació Ciutadana quan es concreta que la consulta als representants del teixit social colomenc pel nomenament o cessació, caldrà fer-la al Consell general de Ciutat.

Quant a la durada del mandat del Defensor/a (article 10 del reglament) s'ha establert definitivament per a un període de 5 anys. No es podrà estar en l'exercici del càrrec més de dos mandats consecutius.

Aquests darrers canvis són doncs plenament vigents i operatius des de l'aprovació definitiva del Reglament que va tenir lloc al Ple de setembre de 2003.

## **2.- Organització: la oficina del Defensor de la Ciutadania**

L'Oficina del Defensor de la Ciutadania es troba en l'actualitat en una bona ubicació, atès que es pot garantir un accés de la ciutadania a l'oficina propi i independent, separat de la resta de serveis municipals, mantenint a l'hora la proximitat amb la resta de serveis de l'Ajuntament.

Pel que sembla, el temps va ratificant la tesi que no ens hem cansat de repetir: la ubicació ens facilita una millor visualització externa de la institució, però ni l'espai, ni les pedres, atorguen o treuen credibilitat i independència a la institució. La credibilitat i la independència es guanya i demostra amb la maduresa i respecte d'una relació que es construeix sota l'exercici de la responsabilitat de la ciutadania, de l'Ajuntament i de la pròpia institució.

En data 21 d'octubre de 2003 la Comissió de Govern va aprovar el projecte de rampa i l'escala d'accés adaptat a les nostres dependències que confiem que es pugui executar al més aviat possible.

## **2.1.- Horaris**

L'atenció al ciutadà, es facilita de forma permanent els cinc dies de la setmana, entre les 9 i les 14 hores.

També s'ofereix la possibilitat de concertar per telèfon una entrevista amb el Defensor de la Ciutadania per a la presentació d'una queixa o una consulta. Si hi hagués cap dificultat pels desplaçaments fins a la nostra oficina som nosaltres qui ens desplaçem per poder mantenir els contactes que calguin.

Els ciutadans, entitats o col·lectius que puguin tenir alguna dificultat en aquests horaris, disposen de totes les facilitats per tal de poder concertar l'entrevista per telèfon en l'horari de tarda o vespre que més els hi pugui convenir

## **2.2.- Atenció a la ciutadania: recepció de consultes i queixes**

El Reglament aprovat pel Ple de l'Ajuntament estableix que "*La funció del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, és defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns del municipi, per la qual cosa pot supervisar les activitats de l'Administració municipal*". En el capítol 3 es concreten les formalitats del procediment i de la seva actuació.

L'atenció de cada dia és el que, a partir d'aquesta Reglamentació, ens ha anat portant a la realitat de descobrir les formes i procediments que

resulten més adequats per atendre les qüestions presentades per la ciutadania.

Així, des del començament de la nostra atenció hem volgut fugir, en la mesura del possible, d'un excés de burocratització en els procediments que s'han establert, bàsicament per la dificultat evident que tenen un nombre important de ciutadans i ciutadanes a l'hora d'haver de presentar un escrit raonat de queixa, tal com s'estableix en l'article 19 del Reglament. Per tant, per tal de facilitar els tràmits a molts ciutadans, hem acceptat la mateixa realització de l'entrevista com la mínima formalitat per a la recepció d'una "queixa", en especial quan la intervenció que es planteja intenta assolir la solució mitjançant una solució amistosa amb la mediació entre les parts.

Seguint aquest criteri, tan sols requerim el tràmit formal de la presentació de la queixa per escrit als casos o qüestions de contingut més greu o susceptibles de major transcendència pel tema que es pugui plantejar.

### **2.3.- Mitjans disponibles i personal adscrit**

L'Oficina té adscrit un tècnic adjunt sota les directrius directes del Defensor de la Ciutadania, que és qui dirigeix i coordina totes les actuacions.

El tècnic adjunt al Defensor del Ciutadà, ha de facilitar el suport adient pel desenvolupament de les seves funcions i assumeix la realització de l'atenció, gestions, registres, consultes, assessoraments i d'altres encàrrecs que el Defensor li delega. També assumeix l'administració i el suport tècnic pel funcionament del Fòrum de síndics i defensors locals del qual és seu la nostra Oficina.

El Defensor del Ciutadà disposa també de l'assessorament puntual d'una lletrada dels Serveis Jurídics de l'Ajuntament per aquells casos en què aquesta visió pugui ser necessària.

Des de l'abril de 2003, es disposa d'una auxiliar-informadora per al suport administratiu propi de la Oficina.

Respecte la resta de mitjans que són necessaris, cal destacar que no es disposa de cap pressupost de despeses propi, i que el funcionament quotidià es continua recolzant en els mitjans materials i la resta d'infraestructura dels serveis generals de l'Ajuntament. Tot i així, com hem estat manifestant cada any, caldria preveure la dotació d'una quantitat mínima d'uns 6.000 euros anuals per tal de garantir les accions, publicacions i activitats externes que ens poguéssim plantejar, en especial per incrementar la presència pública i la difusió de la mateixa institució a la ciutat.

## **2.4.- Relacions amb l'Ajuntament**

Per tal de concretar l'actuació del Defensor del Ciutadà, l'article 6 del Reglament estableix que l'Administració municipal i tots els organismes, instituts i empreses que en depenguin "auxiliaran amb caràcter preferent i urgent" el desenvolupament de la seves tasques.

En l'article 22 del mateix Reglament s'assenyala que podrà sol·licitar un "informe escrit i la documentació necessària de cada cas als responsables polítics o tècnics" per a la resolució dels casos que es presentin.

Cal destacar que s'ha intentat promoure en tot moment l'objectiu de solucionar problemes i trobar fórmules de conciliació assumibles per totes les parts per damunt d'altres consideracions. El contacte directe entre el ciutadà, els tècnics, responsables polítics i resta de personal amb capacitat de decisió i el Defensor de la Ciutadania és la via que cal activar pel desenvolupament de les funcions de mediació.

En una altra línia, però dins de les relacions amb l'Ajuntament, l'article 8 estableix les possibilitats de participació del Defensor davant els òrgans i consells ciutadans que puguin actuar al municipi, complementat i refermat amb l'article 22 de l'actual Reglament de Participació Ciutadana que recull la seva participació en els qualsevol consell ciutadà del municipi.

El darrer compromís que s'estableix al Defensor de la Ciutadania en les relacions amb la Corporació municipal queda recollit en els articles 30 i 31 del Reglament quan es defineix la presentació de l'informe anual al Ple de la Corporació així com els es terminis, continguts i les formes de presentació d'aquest.

### **3.- Bases d'actuació i funcionament: tipus d'intervenció**

Aquest punt sorgeix del document aprovat pel FORUMSD en la V trobada de Síndics i Defensors locals de celebrada a Santa Coloma de Gramenet el passat 27 de març de 2003 per tal d'acordar l'establiment d'unes bases comunes dels criteris d'actuació, trobar el consens en algunes definicions i l'ús de certs conceptes, i mantenir una certa sistematització de les actuacions per part de tots els Síndics/ques i Defensors/es.

El conjunt del treball recull l'experiència, coneixements i aportacions que tots els membres del Forumsd, han assolit en l'atenció i el servei que s'ofereix cada dia a la ciutadania. Aquesta proposta suposa la intenció de compartir i utilitzar, a partir de la seva aprovació definitiva, aquesta metodologia de treball.

La utilització amb un mateix sentit d'una terminologia comuna, servirà també, en una segona fase, com a pauta per comprendre millor i unificar els criteris a l'hora d'elaborar els informes i memòries, de forma que es pugui reflectir amb una major homogeneïtat el treball que es fa en les Sindicatures de Greuges i les Oficines del Defensor/a de la Ciutadania en l'àmbit local.

Aquests criteris generals s'han treballat de forma que sigui possible mantenir alhora la seva compatibilitat amb les particularitats que a cada ciutat i poble disposa cadascuna de les institucions dels Síndics/ques i Defensors/es.

Finalment, aquest document ha estat possible gràcies a l'intercanvi, suggeriments i reflexions diverses rebudes per part de tots els síndics i defensors locals en les diverses sessions de treball convocades per a la seva discussió, així com la resta d'aportacions rebudes per la via del correu electrònic del Forumsd.

La seva coordinació i redacció ha estat duta a terme pels membres del meu equip: la Sra. Joana Ricardo, assessora i lletrada dels Serveis Jurídics de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i el Sr. Joan Antoni Martínez, tècnic adjunt al Defensor de la Ciutadania.



### **3.1.- La informació i l'assessorament**

Hi ha ciutadans i ciutadanes que atensem a les nostres oficines que demanen ser atesos pel Defensor/a o Síndic/a per tal de formular el que ells d'entrada anomenen una "queixa". Normalment mantenen una vivència negativa de la qüestió que els afecta i quan l'exposen la defineixen com un problema real.

Quan ens exposen la seva preocupació podem veure que les qüestions plantejades poden ser quasi il·limitades, implicant alhora temes que són competència dels municipis i dels Síndics/ques o Defensors/es, com de qualsevol altre àmbit, públic o privat.

Així, sorgeixen àmbits i components que també poden estar barrejats entre si: aspectes de competència municipal, supramunicipal o privats, qüestions referides a procediments i tràmits, aspectes amb qüestions i repercussions de caire legal, civils o penals, sobre l'Administració de l'Estat, sobre impostos, propietats, consum, dificultats i conflictes de veïnatge, problemes i conflictes de família i una llarga llista on podríem trobar tota mena de qüestions.

Es fa evident que l'atenció a aquestes consultes no és l'objecte principal de cap Oficina o Sindicatura. Tot i així, fins i tot la mateixa Sindicatura de Greuges de Catalunya disposa del seu propi servei d'informació, el qual atén a un important nombre de ciutadans i ciutadanes, com es pot veure reflectit en els seus informes.

En molts casos la frontera entre la sol·licitud d'informació i el requeriment per part de la ciutadania d'un assessorament més personal i directe, és

tan subtil que arriba a fer-se impossible poder-la diferenciar clarament. La ciutadania cerca poder contrastar una opinió i trobar alguna mena de consell per part d'una figura –el Síndic/a o Defensor/a- a qui li atorga el coneixement i l'autoritat moral per a informar, assessorar i respondre.

Aquest reconeixement de l'autoritat moral amb què es considera al Síndic/a o Defensor/a és molt important per les institucions i és una de les característiques que cal potenciar des de la proximitat i empatia amb què es treballa per la ciutadania.

Quan els ciutadans i ciutadanes arriben a les nostres oficines ho poden fer amb una certa desorientació i demanant també un cert consell. De vegades tampoc queda clar si ens trobem davant una consulta de primera o de segona instància. Altres ciutadans amb més possibilitats, coneixements i recursos personals s'adrecen directament als experts i altres instàncies sense passar per les nostres oficines. Per tant, creiem que el benefici d'aquesta funció d'Informació i assessorament que també es fa queda justificada en la mesura que normalment serveix pels sectors i col·lectius més desprotegits de les nostres ciutats i pobles.

Per últim, pel tipus de casos que són, normalment haurien de ser intervencions breus i acotades en el temps, donat que un cop s'ha pogut oferir la informació i l'assessorament que cal, l'actuació s'hauria de donar per finalitzada.

#### *PROPOSTA D'ACTUACIÓ:*

En cas que la problemàtica o demanda que s'hagi presentat sigui de competència municipal, s'haurà de fer veure al ciutadà o ciutadana que la

seva qüestió ha de ser atesa sense més dificultat i en primera instància pels canals normalitzats d'atenció de cadascun dels ajuntaments. Cal donar la informació bàsica per tal de facilitar el coneixement del lloc on s'ha d'adreçar per a presentar el seu cas, com ho haurà de fer, i els passos que cal seguir.

En cas que la problemàtica o demanda que s'hagi presentat no sigui de competència municipal, s'hauria d'orientar els primers passos per a resoldre la seva dificultat: plantejant les consultes amb un advocat, servei tècnic, amb alguna altra administració o d'altres que es puguin considerar.

Això no exclou que, si es veu convenient, i en la mesura de les possibilitats de cada ajuntament i de cadascun dels Síndics/ques i Defensors/es, es puguin fer directament consultes amb serveis i/o especialistes per oferir aquesta primera orientació amb un millor coneixement.

En alguns casos, i en funció de la mateixa posició de feblesa o desprotecció que es pogués observar en la persona que ens planteja la qüestió, potser seria convenient donar un mínim suport en aquests primers passos. En tot cas, cal sempre deixar clar que només es podrà orientar aquests primers passos i que cal cercar als experts adients per a resoldre els dubtes més concrets que es puguin plantejar.

Quant a la resolució del cas, només hi ha dos possibilitats: *en tràmit*, dins del procés d'informar i assessorar i *tancat* un cop s'ha finalitzat l'actuació.

Als efectes dels nostres registres d'atenció, el recompte d'aquestes actuacions s'haurien registrar com actuacions de informació i assessorament dins de l'àmbit o àmbits als que corresponguin les consultes (sanitat, disciplina urbanística, justícia...) (municipals o supramunicipals) de forma independent al recompte d'actuacions de les queixes.

INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT	
En tràmit	Tancat

### 3.2.- La Queixa

Davant la formulació de la queixa per part d'un ciutadà o ciutadana, grup o entitat, després del seu estudi disposem de dos possibilitats: **admetre** o **no admetre** la queixa. En algunes ocasions cal procedir a l'arxiu del cas per la mateixa manca d'interès del promotor/a.

Les queixes, com d'una forma o altra es formula en tots els reglaments, no s'han d'admetre en aquestes circumstàncies: per ser anònimes, per considerar que hi pot haver mala fe, per manca de fonament o per correspondre a competències alienes.

Admetre la queixa a tràmit suposa verificar que en aquests casos el tema ja ha estat plantejat dins de l'àrea o servei municipal corresponent i poden haver decisions i/o resolucions formalment adoptades respecte les quals les persones afectades manifesten el seu desacord o creuen que, per qualsevol motiu hi ha algun tipus de disfunció, retard o dificultat.

En aquests casos i evitant sempre els excessos de burocratització, s'hauria de desenvolupar amb la màxima fidelitat possible les actuacions que de forma general es concreten en els reglaments: avís de la recepció de la queixa i l'estudi de la mateixa, acceptació o rebuig del seu tràmit amb les corresponents sol·licituds dels informes que calguin.

La classificació es pot visualitzar en el quadre adjunt:

QUEIXES		
Admeses	No admeses	Arxivades per desistiment

Quant a la **resolució** de cada cas de les queixes admeses disposem de tres possibilitats per a la seva resolució: **queixes resoltes amb una solució amistosa-mediació, queixes estimades i queixes desestimades**, tal com recull el quadre següent:

QUEIXES		
Solució Amistosa Mediació	Estimada	Desestimada

### ***Solució amistosa – mediació***

En molts dels reglaments dels Síndics/ques i Defensors/es es diu, amb redactats diferents, que les seves actuacions suposen “examinar i proposar una resolució a les queixes formulades”.

En alguns reglaments es proposa directament que el Síndic/a o Defensor/a pugui arribar a actuar com a “mediador/a envers les parts enfrontades” i “proposar fórmules de conciliació o acord als interessats que facilitin una resolució positiva i ràpida de les queixes”. Aquesta és una de les principals funcions que a l'àmbit local creiem que la institució pot desenvolupar: ser un instrument mediador que pugui assolir la conciliació de les parts enfrontades amb la major efectivitat i menor burocràcia possible.

Treballar el cas com a una mediació suposa implícitament que estem acceptant i estimant la queixa, tot i que veiem possibilitats de poder obtenir una solució amistosa del problema. La mediació pressuposa per part del Síndic/a o Defensor/a mantenir una intervenció activa de desenvolupament de totes les seves potestats: plantejament d'alternatives per a la solució de les dificultats, suggeriments i recomanacions, amb la intenció que aquests puguin ser assumits tant pel ciutadà o ciutadana com per l'Administració.

Així, un cop admesa a tràmit la queixa caldrà fer el requeriment a l'àrea o servei corresponent de la informació que es disposa sobre el cas, i quines són les resolucions emeses o previstes i les dificultats que es puguin estar plantejant. En funció de l'anàlisi del cas i dels plantejaments que vagin manifestant les dues parts ja es podrà veure si és possible resoldre la qüestió amb una solució amistosa.

Resulta evident que la resolució d'aquests casos mitjançant una solució amistosa, també fa possible detectar molts aspectes i procediments susceptibles de millora dins de l'administració local, sobre els quals el Síndic/a o Defensor/a podrà formular dins dels seus informes anuals les recomanacions –ja a un nivell més genèric- que s'estimin convenientes.

### ***Queixa estimada***

En ocasions és possible que ens trobem davant casos on, pels motius que siguin, l'àrea, servei o departament no sembla disposat a admetre una solució amistosa. En aquests casos, quan mantenim la convicció de que la raó es troba de part del ciutadà o ciutadana, caldrà emetre la resolució d'estimació de la queixa amb les recomanacions, recordatoris o suggeriments que es creguin convenientes.

### ***Queixa desestimada***

La resolució inclourà les raons que motiven la desestimació de la queixa.



### **3.3.- Actuacions d'ofici**

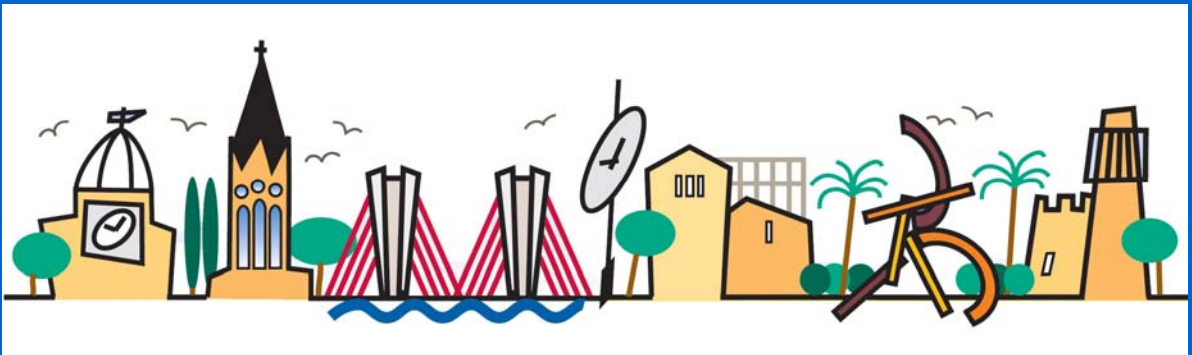
Amb independència de les actuacions que es realitzen derivades d'una petició o queixa de la ciutadania, el Defensor/a o Síndic/a també pot encetar actuacions d'ofici ja sigui en casos puntuals o amb un caràcter o visió més general a nivell de ciutat, com podrien ser la modificació d'una determinada ordenança, la proposta de solucions a problemes del municipi o respecte a cridar l'atenció a la corporació municipal sobre determinades situacions o dificultats socials (immigració, pobresa o d'altres similars).

**ACTUACIONS D'OFICI**

DEFENSOR DE LA CIUTADANIA  
Santa Coloma de Gramenet

Informe 2003

Segona part



## 1. Dades estadístiques generals

El nombre *d'expedients oberts* en l'oficina del Defensor de la Ciutadania a l'any 2003 ha estat de **503**. Això ha suposat la realització d'un total de **555 consultes** de diversos àmbits fetes en més de **1300 entrevistes** i atencions personalitzades. Un mateix expedient pot incloure més d'una consulta i afectar a dos o més àmbits.

Quant a les intervencions *d'informació i assessorament*, aquestes han suposat enguany un total de **343 expedients (68 %)** que corresponen a la realització de **372 consultes** en diversos àmbits.

Les intervencions de *mediació* han implicat un total de **96 expedients (19 %)** i la realització de **110 consultes** en diversos àmbits.

Pel que fa a les *queixes*, durant l'any 2003 s'han obert i registrat un total de **64 expedients (12,7 %)**, el que ha suposat la realització de **73 consultes** de diversos àmbits.

La suma de les intervencions de *mediació i queixa* ens dona un total de **160 expedients (31,8 %)** que parteixen de l'existència prèvia d'una queixa tot i que, en els primers, la mediació facilita la resolució del tema amb una solució amistosa. El percentatge de resolucions de queixes treballades i resoltes amb una *solució amistosa - mediació* suposa un **60%** de totes les queixes.

La situació, d'aquests 503 expedients, a data de la presentació d'aquest informe, és de *7 expedients en tràmit (1,39%)* i la resta, *496 en situació de tancat (98,6%)*.

Aquestes dades generals no inclouen el recompte de l'atenció i informació telefònica que, tot i tenint un caràcter més breu i puntual, també s'ha realitzat des de la nostra oficina.

Aquesta és la tipologia de casos que mantenim oberta pel registre de casos. Hi ha algun àmbit que, fins al moment, no ha estat objecte de cap consulta.

	DEFINICIÓ
ALTR	Altres
CON	Consum
CUL	Cultura
DON	Dona
DU	Disciplina urbanística
ENS	Ensenyament
ESP	Esports
HPO	Habitatge
IMP	Impostos
INF	Infància
JOV	Joventut
JUS	Justícia
MA	Medi Ambient
PEC	Promoció Econòmica i Comerç
PC	Participació Ciutadana
RPA	Respecte Procediment Administratiu
SA	Sanitat
SCC	Seguretat Ciutadana i Circulació
SIC	Solidaritat i Cooperació
SM	Serveis Municipals
SS	Serveis Socials
TR	Treball
VP	Via Pública

## **2. Dades generals de les actuacions**

Les dades de que disposem ens fan pensar que mantenim una línia de continuïtat i manteniment correcta envers els objectius de la institució del Defensor de la Ciutadania a la nostra ciutat. Les dades sobre els expedients confirmarien el manteniment de la confiança i de les expectatives amb les quals els ciutadans s'adrecen a la nostra oficina.

La lleugera disminució quant al nombre d'expedients de queixa d'enguany (64) respecte els oberts de l'any 2002 (73), així com de les dades totals en la suma dels expedients de mediació i de queixa (160) respecte les dades de l'any 2002 (181) ha estat el resultat d'una aplicació cada cop més estricta i acurada dels requisits per assumir una actuació sota el concepte de queixa. Aquesta aplicació més restrictiva suposa també assumir i desenvolupar una tasca pedagògica entre la ciutadania, en la mesura que cal explicar més i millor l'àmbit de competències de cadascú, les formalitats i les regles dels drets i els deures, el que suposa promoure entre la ciutadania la confiança i respecte pels procediments municipals que hi ha previstos en primera instància per a l'atenció de les consultes i la resolució de les queixes.

Entenem que es manté un bon nivell de col·laboració per part dels responsables tècnics i polítics en la gran majoria de temes, consultes i queixes que s'atenen. Tot i així, caldrà insistir de nou en què la capacitat i rapidesa en la resposta als nostres requeriments d'informació és encara una de les principals qüestions que caldria esmenar.

A continuació, seguint l'esquema habitual d'aquest informe exposarem una breu descripció de les qüestions diferenciades en dos grups:

- D'una banda, un breu resum, descripció i recompte de les actuacions registrades com a informació i assessorament.
- Per altra, un resum de les actuacions que deriven d'una queixa: les tramitades amb l'estudi i consegüent resolució de les queixes i les treballades amb una mediació i resoltes amb una solució amistosa.

## ***2.1 La informació i l'assessorament.***

L'apartat 3 de la primera part d'aquest informe recull les definicions del que es considera com intervencions d'informació i assessorament. Tornem a destacar la reflexió sobre la multitud de temes i qüestions que sorgeixen, així com la subtil frontera que hi ha entre el requeriment d'informació, el plantejament d'una consulta, el sentiment de queixa, com a resultat d'una expectativa no coberta, o la recerca d'un assessorament més directe.

Respecte les qüestions que són de competència municipal, un cop analitzades les consultes rebudes, hi ha molts casos que encara no s'han presentat com a primera instància, motiu pel qual, els ciutadans han rebut la informació necessària i se'ls ha adreçat a la OIAC, o als diversos serveis, equips i departaments, seguint els canals normalitzats d'atenció al ciutadà, per a la presentació directa de la seva demanda, fent constar la nostra actuació només com a "informació i assessorament".

Respecte els casos que no són de competència municipal, es manté de nou la tipologia de demandes rebudes, molt similar a la d'anteriors informes. Així s'atén al ciutadà per tal que pugui presentar la consulta o la presentació formal d'una queixa davant l'organisme o entitat competent. Així, pel que fa als serveis d'atenció al ciutadà d'altres administracions de l'Estat, s'han realitzat derivacions a la Delegació del Govern, l'INEM, l'INSS, l'Agència Tributària o d'altres. Pel que fa a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, es mantenen els contactes i la derivació de casos i consultes amb els departaments d'Ensenyament, Sanitat i Seguretat Social (hospitals i serveis de la xarxa pública de sanitat), Justícia



(presons), Benestar Social i organismes dependents d'aquests com les Oficines de Treball de la Generalitat (OTG) i altres.

De nou s'han mantingut contactes i derivacions més puntuals com amb el Síndic de Greuges de Catalunya, així com amb el Defensor del Pueblo. En un altre línia s'han derivat casos a l'assessoria jurídica del Col·legi d'advocats, les assessories laborals dels sindicats majoritaris (CC.OO. i UGT), diversos serveis d'atenció al client de caràcter privat, AUSBANC i altres similars.

Aquests són els àmbits principals sobre els quals hem rebut majors requeriments genèrics d'informació inclosos en la tipologia d'*Informació i Assessorament*: Altres (74), Serveis socials (54), Treball (52), Disciplina urbanística (48), Habitatge i Impostos (30), Justícia (20), Seguretat ciutadana i circulació (19) i Consum (18).

En comparació al nostre darrer informe constatem que hi ha un increment de les intervencions d'*informació i assessorament* respecte els exercicis anteriors, segons podem veure al següent quadre resum, que podem atribuir a una aplicació més restrictiva del concepte "queixa":

<i>Informació i Assessorament</i>	2000	2001	2002	2003
Expedients	371	284	263	343
Percentatge	80%	60%	59,2%	68,19%

Es possible que en la mesura que s'incrementi entre la ciutadania el coneixement de la Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) i dels propis objectius del Defensor de la Ciutadania es puguin reduir aquests tipus d'intervenció. Tot i així, qualsevol punt d'atenció més o menys "específic" suposa assumir que hi ha un percentatge d'atencions que comportaran una certa duplicitat, més o menys inevitable, respecte la informació que es facilita a la ciutadania en els punts formals previstos amb aquest objecte.

Tot i així, cal refermar de nou, com una de les tasques importants del Defensor de la Ciutadania, el treball que es du a terme com a "Informació i Assessorament", des d'una dimensió que transcendeix el concepte estricte d'informació que es pot oferir en altres serveis i oficines.

En el nostre cas, la demanda d'informació arriba motivada per una dimensió més o menys explícita de queixa. També ens trobem amb requeriments concrets d'assessorament de casos en què el ciutadà es pot trobar més o menys desatès i desorientat respecte els tràmits i gestions burocràtiques que ha de plantejar en organismes, serveis o departaments, ja siguin municipals o d'altres administracions. Recordem que aquestes intervencions es realitzen normalment amb els sectors de la ciutadania que disposen de menors recursos personals i socials, el que suposa també facilitar una certa actuació compensatòria de la seva desigualtat.

Aquest és el resum de les principals qüestions sobre les quals hem hagut d'oferir la informació i l'assessorament i una certa explicació genèrica de la orientació que s'ofereix en cada cas:

*Altres:*

Aquest apartat de consultes inclou aspectes d'una gran diversitat que no es poden incloure a la resta de tipologies i que, normalment, es troben clarament lluny de les competències de l'administració local. El recull de consultes és molt heterogeni i divers tot i que de nou podríem destacar qüestions de caire laboral, de l'àmbit empresarial, fiscal, qüestions familiars i d'altres de difícil classificació.

*Serveis Socials:*

Els Serveis Socials han de donar resposta a un nombre important, molt divers i complex de consultes per part dels ciutadans. Dificultats associades a ingressos econòmics insuficients, tramitació d'ajuts econòmics puntuals, dificultats socio-sanitàries, beques de llars d'infants, desnonaments i deutes de lloguers, condicions d'habitabilitat deficient, discapacitats, conflictes de família, atenció als menors, pensions d'incapacitat i de jubilació (contributives i no contributives), consultes sobre el compliment de condemnes, sol·licituds de places de residències i/o centres de dia, deutes en els subministraments i d'altres.

Els ciutadans que plantegen per primer cop una consulta o una demanda d'aquest àmbit, se'ls ofereix la informació genèrica adient per accedir als Serveis Socials mitjançant els canals normalitzats d'atenció. En un nombre elevat de casos en el fons del sentiment de queixa el que evidenciem és una insatisfacció subjectiva d'unes expectatives no cobertes.

*Treball:*

Un altre cop la manca de treball i les dificultats al voltant d'aquesta qüestió mou a un nombre important de ciutadans a plantejar una consulta i a cercar alguna mena de solució. Tornem a constatar les dificultats que per a molts ciutadans suposa trobar una ocupació. La nostra Oficina ofereix als ciutadans la informació i derivació als serveis de Grameimpuls amb l'èmfasi en tota la dimensió formativa que es desenvolupa des d'aquest servei.

*Disciplina urbanística:*

Mantenim també la tipologia de consultes destacades en els anteriors informes: problemes estructurals de les construccions, filtracions, humitats, esquerdes i altres, dificultats en terrenys en situació d'abandó i brutícia, consultes sobre llicències, obres i activitats, així com consultes sobre activitats que generen molèsties a ciutadans.

Des de l'oficina informem sobre els passos a seguir i s'adreça els ciutadans als serveis corresponents per a la realització dels tràmits i consultes que així ho requereixen.

*Habitatge:*

La problemàtica de l'habitatge es continua centrant en les dificultats de la ciutadania per accedir a un habitatge, especialment en famílies amb escassos recursos econòmics o que tenen habitatges amb greus carències estructurals. La situació del mercat immobiliari d'habitatges de lloguer només fa que incrementar les dificultats de molts ciutadans en relació a l'habitatge. La Oficina intenta facilitar la informació bàsica sobre les previsions del Pla d'Habitatge municipal i la Borsa d'habitatge de lloguer, així com la informació general sobre els ajuts econòmics i préstecs amb subsidi de la Generalitat de Catalunya per accedir a un habitatge, nou o de segona mà.

*Impostos:*

Els trets bàsics de les consultes d'impostos que s'han rebut s'han centrat en tres aspectes: consultes generades per la necessitat de solucionar deutes pendents i la possibilitat de fraccionar els deutes, les consultes genèriques sobre els costos de determinats impostos i l'aplicació d'exempcions i, per últim, sobre les notificacions d'impostos i els recàrrecs que s'apliquen en cas d'endarreriments. L'actuació de l'Oficina facilita la informació sobre els tràmits adients per a resoldre aquestes dificultats.

*Justícia:*

Un altre cop separem dos nivells diferenciats. D'una banda les qüestions que per a poder ser resoltes cal passar per la via judicial civil: discrepàncies entre veïns, reclamacions del camp del dret civil com poden ser les reclamacions per humitats en comunitats de propietaris o altres aspectes sobre reclamacions de danys entre propietaris particulars. Un altre nivell, més reduït de consultes, són les que es refereixen a procediments dins de l'àmbit de la justícia penal, consultes sobre l'obertura de diligències, actuacions corresponents als jutjats de vigilància penitenciària, sortides, permisos, suport a familiars de presos i altres consultes.

Per altra banda, hi ha ciutadans que cerquen una informació i assessorament previ davant temes que, per la seva naturalesa, tan sols es poden resoldre en un jutjat. En aquests casos els ciutadans volen un suport i orientació envers les decisions que han de prendre per requerir la intervenció del sistema judicial. Aquest és el cas de consultes al voltant de separacions matrimonials, incapacitació de persones amb una discapacitat psíquica o altres similars del camp civil.

Es mantenen els contactes i les vies de col·laboració amb els responsables de les diferents Institucions Penitenciàries, per tal de col·laborar, si s'escau, amb els diversos serveis de la ciutat, socials, laborals o d'altre tipus per tal de donar suport a la inserció social dels ciutadans de Santa Coloma que es troben en aquests centres.

*Seguretat Ciutadana i Circulació:*

Les consultes d'aquest àmbit es mantenen sota dos blocs diferenciats:

El primer bloc es refereix a qüestions de seguiment i control de l'ordre públic, més al voltant de dificultats de convivència i molèsties generades al veïnatge, entre els mateixos veïns, per grups al carrer o activitats que provoquen molèsties.

El segon es centra en aspectes concrets de la circulació tant per les molèsties que provoquen l'aparcament indegut a la ciutadania com per les dificultats generals que pateix el trànsit a la nostra ciutat. La intervenció pretén garantir el coneixement dels mecanismes i les vies de presentació d'aquestes consultes als canals normalitzats d'atenció i consulta.

*Consum:*

Dins de l'àmbit del consum queda agrupat tot el gran ventall de qüestions i consultes al voltant de reclamacions i queixes sobre serveis, comerços i subministraments que pertanyen a l'àmbit privat. La intervenció de l'Oficina consisteix en facilitar la informació dels organismes que poden assessorar en la matèria i en facilitar la intervenció i la derivació del cas als serveis de la OMIC, amb qui també es manté una estreta col·laboració, quan cal plantejar un assessorament, tràmit o reclamació més formal per a la resolució del cas.

## ***2.2 La mediació i la queixa.***

Igual que en els anteriors informes, el desenvolupament d'aquest punt es fa en dues parts. La primera part inclou les dades quantitatives del recompte de casos de mediació i de queixes rebudes. La segona part suposa una valoració qualitativa ordenada pels diversos àmbits i problemàtiques ateses.

És aquí on es concreten i resumeixen les valoracions i recomanacions que es volen destacar al Ple i que s'han anat manifestant en el treball i resolució de cadascun dels casos puntuals.

Els informes dels síndics són subjectius per definició. No hi ha "totes les queixes" de la ciutadania, sinó les queixes dels ciutadans i ciutadanes que s'han desplaçat i han formulat la queixa en la nostra oficina. Aquest fet però, no ha de treure significació o valor a l'informe donat que la revisió dels casos es fa sota uns criteris d'anàlisi objectius des de la perspectiva del que són els drets i deures de la ciutadania.



Recompte de casos: mediació i queixes

L'any 2003 s'han obert un total de 160 expedients entre les intervencions treballades com a una mediació i les treballades com una queixa. Aquesta és la comparativa de l'evolució i la seva resolució en aquests quatre anys:

	Queixes i Mediacions	Tancats	Soluc. Amist Estimades	Desestimades	Inadmeses No Correspon
2000	93	11 11,82%	61 65,59%	10 10,75 %	11 11,82%
2001	184	33 17,93%	107 58,15%	33 17,93%	11 5,97%
2002	181	9 4,9%	115 63,53%	35 19,33%	16 8,83%
2003 (6 en tràmit)	160	-	102 63,75%	36 22,5%	16 10%

Recompte de casos: mediacions

Durant l'any 2003 s'han obert un total de 96 expedients registrats com a intervencions de "mediació", el que suposa el 60% sobre el total dels expedients atesos de mediació i queixa (160).

L'evolució dels expedients amb una actuació de mediació d'enguany sobre el total d'expedients de mediació i de queixa i respecte els anteriors exercicis, es pot observar en el següent quadre:

<i>Mediació</i>	2000	2001	2002	2003
Expedients	59	129	108	96
Percentatge	63%	70%	59,6%	60%

L'obertura d'aquests 96 expedients ha suposat la realització d'un total de 110 consultes d'àmbits diversos. D'aquests 96 expedients, 92 (95,8%) han pogut ser resolts com a "solució amistosa". La resta d'expedients, 4 (4,1%) es troben encara en procés de tràmit.

Els principals àmbits d'actuacions de mediació que s'han pogut treballar han estat els següents: Serveis Municipals (21), Disciplina urbanística (20), Via Publica (15), Serveis Socials (14) i Seguretat Ciutadana i Circulació (11).

Recompte de casos: queixes

L'any 2003 s'han obert un total de 64 expedients registrats com a "queixa" el que suposa el 40% sobre el total dels expedients atesos de mediació i queixa (160). L'obertura d'aquests expedients ha suposat la realització de 73 consultes dels diversos àmbits de treball.

L'evolució dels expedients de queixa en aquests anys, sobre el total d'expedients de mediació i de queixa, es pot observar en el següent quadre:

<i>Queixes</i>	2000	2001	2002	2003
Expedients	34	55	73	64
Percentatge	37%	30%	40,3%	40%

La lleugera disminució del nombre d'expedients registrats com a queixes s'explica, tal com hem comentat anteriorment, per una aplicació més restrictiva i acurada dels requisits per admetre i treball els casos sota el concepte de "queixa".

La situació dels expedients de queixa segons la seva resolució és la següent:

	Núm d'expedients	Percentatge
En tràmit	2	3,12%
Solució amistosa	8	12,5%
Queixa estimada	1	1,5%
Actuació d'ofici	1	1,5%
Queixa desestimada	36	56,2%
Inadmeses - No correspon	16	25%

Els expedients de queixa per àmbits d'actuació són els següents:

	Tipologia	Total expedients
Seguretat ciutadana i circulació	SCC	14
Disciplina Urbanística	DU	11
Consum	CON	8
Serveis Municipals	SM	8
Altres	ALTR	6
Serveis Socials	SS	5
Ensenyament	ENS	4
Impostos	IMP	4
Sanitat	SA	3
Justícia	JUS	3
Habitatge	HPO	3
Via pública	VP	2
Cultura	CUL	1
Respecte procediment administratiu	RPA	1

L'estat i resolució dels expedients de queixa és el següent:

Tipologia	Estat dels expedients				
	Soluc. amistosa	Estimada	Desestimada	Inadmeses No correspon	En tràmit
SCC	1	2	10	-	1
DU	2	-	7	1	1
CON	-	-	1	7	-
SM	4	-	4	-	-
ALTR	1	-	3	2	-
SS	-	-	4	1	-
ENS	-	-	1	3	-
IMP	-	-	4	-	-
SA	-	-	1	2	-
JUS	-	-	3	-	-
HPO	-	-	3	-	-
VP	1	-	1	-	-
CUL	-	-	1	-	-
RPA	-	-	1		-

### Valoració Qualitativa per àmbits

Sota el mateix esquema d'anteriors informes, a continuació s'assenyalen les valoracions i les recomanacions que, amb caràcter més general volem formular a l'administració municipal com a resultat de les actuacions concretes que des de la nostra institució s'han dut a terme.

#### *I. La disciplina urbanística.*

Durant l'any 2003 hem registrat un total de 31 intervencions en l'àmbit de la Disciplina Urbanística el que ha suposat l'obertura d'un total de 11 expedients de queixa.

El resultat del tràmit d'aquests expedients ha estat el següent: 7 casos han estat desestimats, 2 casos han estat resolts amb una solució amistosa, 1 cas no ha estat admès a tràmit i hi ha 1 cas que encara es troba pendent de tràmit.

Per a la resta de casos, un total de 20, s'ha pogut plantejar una actuació de mediació entre els ciutadans i el departament. El resultat ha estat el següent: 18 casos s'han resolt amb una solució amistosa i tenim 2 casos, que encara es troben en tràmit.

La tipologia de queixes rebudes de l'àmbit de Disciplina Urbanística es formulen en els següents termes:

- Queixa pel retard en la tramitació d'expedients d'irregularitats urbanístiques o d'activitats.
- Queixa pel retard en l'execució d'ordres i decrets (cessament d'activitats, ordres de retirada d'elements no regularitzables, execucions subsidiàries).
- Queixa per la manca de seguiment d'expedients per l'absència de resposta a requeriments notificats.
- Queixa per l'incompliment dels terminis en el control de l'execució i aplicació de mesures correctores.

#### Valoració i recomanació

En primer lloc voldria destacar que els mateixos termes en què es formulen les queixes són ja una significació molt important del seu contingut, ja que es parla –i es constaten- “retards”, la “manca de seguiment” o “l'incompliment de terminis”.

En tots els informes que hem presentat sempre hem volgut destacar que no ens trobem davant de dificultats de caràcter tècnic o per errades en el procediment o en la resolució emesa. En cap moment hem pogut atribuir aquestes dificultats a l'activitat inspectora, tècnica o administrativa per si mateixa. De fet, les nostres consultes son contestades amb una correcció molt acurada sobre les decisions que s'han de prendre i del punt precís en què es troba el tràmit i la resta del procediment administratiu.



Així, el que constatem són les dificultats que comporta el seguiment i la resolució del gran nombre d'expedients que cal obrir cada dia, per tant, estem parlant de la dotació de personal, tècnic i administratiu que disposa aquest departament per poder assumir tot el volum de feina que comporta la seva activitat, responsabilitat que cal atribuir no només a l'àrea dels Serveis Territorials i Municipals sinó també a l'àrea de Recursos Interns pel que fa a l'anàlisi i dotació dels recursos humans al departament.

De fet,enguany hem tingut l'oportunitat d'intercanviar impressions en diverses reunions amb els responsables tècnics i polítics de l'àrea amb l'objectiu de col·laborar i conèixer els esforços que s'estan duent a terme per tal d'implementar mesures que suposin una millora de la seva actuació. En aquesta línia volem destacar la millora que suposa la incorporació al servei d'un nou cap de Gabinet i del reforç de tres nous auxiliars administratius.

Així, cal tornar a recordar a l'administració que té el deure de tramitar i resoldre els expedients en els terminis que es defineixen en tota la normativa vigent. El reglament del Defensor de la Ciutadania manifesta que aquest haurà de vetllar "perquè l'Administració municipal resolgui en el temps i la forma adient les peticions i els recursos que li han estat formulats o presentats". Però per garantir aquest precepte caldrà dimensionar els serveis amb una dotació de personal tècnic i administratiu suficient pel treball i les funcions que hagi de desenvolupar.

## *II. La neteja viària. Els Serveis Municipals.*

La situació de la ciutat respecte l'estat de la neteja és una matèria comuna en la nostra atenció al ciutadà en totes les seves dimensions.

Enguany s'han obert un total de 29 expedients, dels quals 21 ha pogut ser treballats com una Mediació i la resta, 8 expedients, han estat tramitats com a queixa. D'aquests 8 expedients de queixa, 4 casos han estat tancats amb una solució amistosa, mentre que en els altres 4 casos, la queixa ha estat desestimada. Pel que fa als 21 expedients de Mediació tots s'han pogut resoldre amb una solució amistosa.

Aquests serien alguns dels exemples de casos rebuts al voltant d'aquest àmbit:

- Queixa sobre la ubicació dels contenidors de deixalles i/o de recollida selectiva.
- Queixa sobre l'acumulació de brutícia i deixalles al costat dels contenidors.
- Queixa sobre brutícia al carrer (deposicions de gossos, abandonament de mobles i trastos vells, brutícia pel mercat als carrers)

Valoració i recomanació

No es senzill fer noves aportacions al que anteriorment en els nostres informes hem pogut destacar. La neteja és important per la ciutadania i així ho destaca

sempre en les seves manifestacions, ja sigui amb enquestes, en converses informals o en la presentació de queixes.

Les condicions del contracte vigent per la neteja de la ciutat han anat desenvolupant aspectes que estaven compromesos: les actuacions de caps de setmana, la posada en funcionament de la recollida lateral de contenidors, l'increment i la millora dels mitjans tècnics, el treball de les brigades d'acció immediata, l'increment de la neteja posterior al dies de mercat al carrer. D'altra banda, ens consten els esforços quotidians per atendre, estudiar i millorar aspectes molt concrets que generen malestar en la ciutadania com és la ubicació puntual dels contenidors al carrer.

No volem caure en el parany d'assumir la brutícia al carrer com quelcom inevitable. Però tampoc ens podem estar de manifestar públicament que la neteja de la ciutat és una qüestió a dos bandes: cal aplicar els recursos adequats per a la neteja: maquinària, personal, contenidors, papereres, inspectors, però tot serà insuficient si el civisme de la ciutadania no es demostra en les seves actituds.

Per tant, confiem que els responsables tècnics i polítics del serveis municipals mantinguin una gestió i control molt acurada del seu servei per tal d'assolir millores de la situació de la neteja a la ciutat i promoure de forma permanent, amb tots els mitjans disponibles, les actituds de respecte, civisme i cura de la ciutat com el que és: la nostra pròpia casa.

*III. La Policia Local. La seguretat ciutadana i la circulació.*

En aquest període s'han obert un total de 25 expedients sobre competències de la Policia Local. Això ha suposat l'obertura d'un total de 14 expedients de queixa. El resultat de la tramitació d'aquests expedients ha estat el següent: 2 queixes han estat estimades, 1 ha estat resolta amb una solució amistosa, 10 han estat desestimades i hi ha 1 queixa pendent de tràmit.

La resta dels 11 expedients plantejats com a intervencions de mediació s'han pogut resoldre amb una solució amistosa.

Aquests són alguns dels exemples de casos rebuts sobre aquest àmbit:

- Queixa per les dificultats del trànsit i la circulació.
- Queixa sobre l'aparcament, l'excés de l'ocupació i l'aparcament de motocicletes a les voreres.
- Queixa sobre dificultats amb el dipòsit municipal de vehicles.
- Queixa sobre molèsties per sorolls i alteració de l'ordre a la via pública.

De nou, les qüestions que es refereixen a aspectes relacionats amb la circulació, ubicació de passos de vianants, zones de càrrega i descàrrega, reserves

d'estacionament, aparcament, senyalització dels vials i altres són els que fan possible plantejar la resolució dels casos de forma amistosa.

Respecte les queixes sobre possibles actuacions incorrectes del personal de la Policia Local enguany només s'ha rebut una queixa que, un cop analitzada amb la informació disponible de l'actuació, finalment va estar desestimada.

#### Valoració i recomanació

Un altre cop destaquem que les qüestions al voltant de la seguretat ciutadana són viscuts i expressats de forma molt sensible entre la ciutadania. Fins fa molt poc temps la responsabilitat del control de l'ordre públic i la seguretat s'ha estat atribuïnt, pràcticament de forma exclusiva a la Policia Local, per l'absència a la ciutat d'altres cossos de policia, quan és el cos amb menors responsabilitats directes en aquest camp.

El desplegament dels mossos d'esquadra a la ciutat ha suposat l'increment del personal dedicat a vetllar per la seguretat de la ciutadania als nostres barris. Com en altres informes hem volgut exposar, la seguretat i la inseguretat són fenòmens d'una alta subjectivitat que es relacionen amb altres dimensions de la vida ciutadana com pot ser el manteniment de l'ordre públic, l'incivisme, la vigilància i el control dels delictes o la visibilitat al carrer –i no només la presència- dels cossos de policia.

Per això seguim amb molta atenció el plantejament de coordinació i treball conjunt que es desenvolupa dins de la Junta Local de Seguretat de Santa Coloma de Gramenet amb els responsables de la Comissaria dels Mossos d'Esquadra. D'aquest treball sorgeixen propostes concretes com les patrulles conjuntes, el projecte d'una sala conjunta i única de comandament a la ciutat, l'habilitació per la recepció indistinta de denúncies de les dues policies, la disponibilitat i coordinació de les respectives xarxes d'informació o la signatura de diversos protocols d'intervenció en aspectes com poden ser la violència domèstica, la circulació, el seguiment del compliment de les ordenances municipals i altres similars.

La ciutadania té dret a una ciutat segura i tot aquest treball de coordinació i millora de l'actuació dels cossos de policia a la ciutat és un dels elements determinants per a garantir-ho.

Quant a l'exercici de les competències pròpies voldria incloure algun comentari sobre dos recomanacions que ens han estat acceptades, sobre el dipòsit municipal de vehicles i sobre l'actualització del "pla bàsic d'emergència municipal" a la ciutat.

Respecte el dipòsit municipal de vehicles, caldria millorar els protocols de coordinació entre Gramepark i la Policia Local pel seu seguiment, control i gestió. Entenem, i així ho hem fet constar en les nostres recomanacions, que algunes dificultats o problemes puntuals de coordinació es podrien millorar amb una revisió dels procediments per a la custòdia i notificació de l'entrada de vehicles al dipòsit.

En la situació actual la responsabilitat del dipòsit municipal esta compartida entre l'empresa municipal Gramepark i la Policia Local mitjançant un plec de condicions

que és el que regula la prestació d'aquest servei, motiu pel qual la recomanació s'ha tramès a les dues parts implicades.

Respecte el "Pla bàsic d'emergència municipal" només fer constar l'acceptació de la recomanació que vam formular sobre l'actualització i adaptació del pla d'emergència de la ciutat. A data d'avui ens consta que és una feina que ja s'està duent a terme.

Per últim, voldria tornar a destacar l'encert de la tasca que fa el Departament d'Atenció al Ciutadà de la Policia Local. Mantenir un tècnic com a referent per a totes aquestes qüestions que treballa des de dins del propi servei amb aquesta concepció i filosofia de servei públic, suposa garantir un valor afegit de qualitat en l'atenció a la ciutadania. Caldria que altres serveis poguessin valorar també la possibilitat de disposar d'aquesta figura en els seus departaments.

#### *IV. Serveis Socials*

En aquest període s'han obert un total de 19 expedients relacionats amb competències dels Serveis Socials. Això ha suposat l'obertura d'un total de 5 expedients de queixa. El resultat de la tramitació d'aquests expedients ha estat el següent: 4 queixes han estat desestimades i 1 ha resultat no admesa a tràmit.

De la resta dels 14 expedients plantejats com a intervencions de mediació, 13 s'han pogut resoldre amb una solució amistosa i n'hi ha un que es troba encara en procés de tràmit.

Aquests són alguns dels casos rebuts a títol d'exemple, tot i que, en aquesta tipologia de casos cap d'aquests punts es presentat de forma única, ja que habitualment es troben associats a diverses problemàtiques conjuntes que forma part de processos d'exclusió social:

- Queixa per la insuficiència o manca d'ajuts o beques.
- Queixa per les limitacions en les cobertures d'ajuts puntuals: cobertures pels desnonaments, beques de llars d'infants i altres tipus d'ajuts econòmics.
- Queixa pels retards en la concessió de places residencials o socio-sànitàries.

De nou hauré de repetir aspectes que ja s'han comentat anteriorment en altres punts i en altres informes destacant que moltes de les possibilitats de resolució



pertanyen a un àmbit de competències aliè al de la administració local, com son les sol·licituds de residències per a gent gran o l'àmbit de les pensions.

Quant al desenvolupament de les competències pròpies tornem a confirmar, respecte la manca de recursos, la insatisfacció de la ciutadania i els professionals dels Serveis Socials, a la qual, aquesta institució es vol afegir.

Els Serveis Socials són receptors directes d'una pressió que té l'origen en una demanda d'assistència i cobertura social que resulta totalment insuficient amb els recursos que es disposen en l'actualitat.

Les dificultats que això suposa per les mancances en molts recursos com son l'habitatge, les pensions o l'atenció a les persones grans, comporta haver de donar resposta a casos en situació de greus mancances, sense poder proposar una línia de treball social que permeti anar més enllà que la simple resposta puntual –i a vegades mínima- al problema plantejat.

En cap moment s'han detectat actuacions tècnicament incorrectes o algun tipus d'errada greu en la tramitació o concessió d'ajuts o prestacions. Però es pot fàcilment detectar que els recursos disponibles resulten insuficients per cobrir la pressió d'unes demandes que, segons la nostra apreciació, s'incrementen cada dia.

En certs moments, aquesta mateixa pressió de la ciutadania combinada amb l'acumulació de gestions administratives per determinades tramitacions (campanyes de beques d'activitats d'estiu, beques per les llars d'infants a la ciutat

o altres) poden provocar unes llistes d'espera excessives per tal de poder concertar una entrevista amb els professionals dels serveis socials.

Sota un plantejament molt simplista i utilitari de les coses es podria dir que els serveis socials han de "resoldre problemes" amb rapidesa i agilitat. No és això. No és només això. El treball vol anar molt més enllà, incidint en la promoció i el desenvolupament de les persones, de les famílies i el seu entorn. També en el mateix desenvolupament comunitari del barri i la ciutat.

Però això suposaria poder disposar de molts més recursos: professionals i diners.

Només com a forma d'exemples:

Suposaria disposar de recursos suficients per a cobrir una beca que faciliti a una dona, que viu i està sola amb un fill, integrar-se en el món laboral i recuperar alhora la seva xarxa social que l'allunyi de l'aïllament en què es troba. Suposaria poder donar cobertura als avis que viuen en condicions precàries als seus domicilis, en habitatges que moltes vegades tenen condicions deficientes. Suposaria poder compensar les desigualtats que provoquen els dèficits culturals d'aprenentatge i de formació -no només dels immigrants- que els dificulten accedir al mercat laboral. Suposaria disposar de més mitjans per treballar totes les dimensions relacionades amb el fenomen de la immigració: la promoció social, el desenvolupament de xarxes de suport i atenció, la promoció dels contactes, l'intercanvi i la permeabilitat entre les diverses cultures, la promoció dels valors que suposa a la ciutat la riquesa de la diversitat.

L'Ajuntament hi dedica persones i diners, però els recursos propis son insuficients i cal trobar noves fons que puguin incrementar els pressupostos, no només dels serveis socials, sinó de totes les àrees i serveis que duen a terme les polítiques de benestar social, amb majors o menors competències a la ciutat, com són les polítiques d'habitatge, treball, ensenyament, salut, cultura o dels mateixos Serveis Socials.

En l'informe al Ple de l'any 2001 es feia una reflexió arran dels informes que anualment publica la Fundació "Un Sol Món" de Caixa de Catalunya sobre les característiques de la pobresa i que ara voldria tornar a destacar. Aquests estudis identifiquen al nostre sistema econòmic i social com el responsable d'aquesta pobresa. És un sistema injust. Entre un 15% i un 20% de les famílies a Catalunya són pobres. I d'aquestes, una tercera part es troba per sota del llindar de la pobresa severa. I almenys un altre terç d'aquest són infants. La incidència de la pobresa a la nostra ciutat es calcula al voltant del 16% de la població, el que pot representar parlar de més de 20.000 ciutadans i ciutadanes.

Després d'això només es pot formular una única recomanació al Ple: cal fer l'esforç per incrementar els recursos: en professionals i en dotacions econòmiques. Tenim una nou govern a la Generalitat i un nou govern a l'Estat. Caldrà aconseguir les complicitats de tots, començant pel municipi, per assolir aquest objectiu.

*V. La via pública i el manteniment de la ciutat*

L'any 2003 s'han obert un total de 17 expedients d'aquest àmbit, dels quals 15 han estat expedients de mediació i només 2 han estat expedients de queixa. Quant als expedients de mediació, tots s'han pogut resoldre amb una solució amistosa. Quant als expedients de queixa, 1 ha estat resolt amb una solució amistosa i l'altre s'ha considerat desestimat.

Les demandes sobre l'àmbit de la via pública es continuen agrupant en qüestions coincidents amb d'altres informes: l'estat del paviment, les voreres i l'asfaltat de carrers també sobre les demandes concretes de manteniment i reparació d'avaries del mobiliari urbà.

Aquests són alguns exemples de les dificultats que apareixen en aquest àmbit:

- Queixa per l'estat de la via pública (sots al carrer).
- Queixa per l'estat de les voreres, sòl irregular i malmès.
- Queixa per la manca de manteniment de mobiliari urbà.

Valoració i recomanació

De nou mantenim que la recepció d'aquestes queixes puntuals posen de manifest i "a prova" les limitacions de la capacitat de resposta i intervenció dels serveis de

manteniment de la ciutat. La col·laboració amb els responsables tècnics i polítics d'aquests serveis ens facilita la resolució de la majoria d'expedients amb una solució amistosa. Però, de nou hi ha un desequilibri entre les dotacions de pressupost disponibles i l'acumulació de demandes d'actuacions que caldria afrontar.

També de nou, s'hauria de recórrer a l'argument tòpic i repetitiu en la nostra ciutat d'un urbanisme general heretat poc amable, dur i amb mancances greus de caràcter molt ampli. Així, cal equilibrar en la mesura que sigui possible, les grans actuacions de fort impacte a la ciutat amb les petites actuacions puntuals i quotidianes de manteniment i servei a la ciutadania: les voreres, els bancs, el manteniment dels parcs i jardins, l'enllumenat i altres, els quals, en el seu conjunt, tenen un efecte important respecte la percepció positiva de l'estat en què es troba la ciutat.

Així, reiterarem un altre cop la recomanació, d'instar a l'Ajuntament a incrementar, els mitjans i recursos disponibles pel manteniment quotidià de la ciutat.

*VI. Declaració i recomanacions aprovades en la V Trobada de Síndics i Defensors locals. Santa Coloma de Gramenet. 27 de març de 2003.*

Aquests són els dos documents finals aprovats i ratificats en la trobada que es va celebrar a la nostra ciutat:

- La declaració en contra de la guerra
  
- Els acords que, amb caràcter de recomanació conjunta, els Síndics i Defensors locals de Catalunya vam aprovar com a conclusió del treball.

## **Declaració**

Els Síndics, Sindiques, Defensors i Defensores locals, davant la greu situació mundial, volem manifestar de forma conjunta el següent missatge:

### ***NO A LA GUERRA - SI A LA PAU***

Han hagut de passar molts segles de confrontacions, violència, conflictes, genocidis i guerres mundials per a que la humanitat fos capaç de crear l'Organització de les Nacions Unides i proclamar la Declaració Universal dels Drets Humans. No podem acceptar que els valors de la llibertat, el respecte, la democràcia i el diàleg no siguin els únics protagonistes de la resolució dels conflictes. L'odi i la violència no es poden vèncer amb més odi i violència. La guerra no és una solució: és immoral i inacceptable. La guerra no es legal ni il·legal: sempre és injusta.

Aquest conflicte no és mes que la confirmació d'un fracàs d'un sistema global que no aconsegueix garantir el respecte dels drets humans en tot el món.

Avui ratifiquem de nou la nostra militància per la defensa i compliment dels drets humans, així com el nostre compromís per compartir, fer-nos presents i posar-nos a disposició d'aquest missatge entre la ciutadania dels nostres pobles i ciutats per poder assolir un món mes just i en pau.

Comissió de Greuges de Gava, J.Salvador Balsells, Jordi Ribó, Isabel Pugès.

Defensor de la Ciutadania de Badalona, Desideri León.

Defensor del Ciutadà d'Amposta, Ramón Chorda.

Defensor del Ciutadà de Figueres, Eduard Puig.

Defensor del Ciutadà de Gandia, J. Miguel Lloret.

Defensor del Ciutadà de Granollers, Jordi Baulies.

Defensor del Ciutadà de Manlleu, Miquel Torrents.

Defensor del Ciutadà de Mataró, Jordi Puigderrajols.

Defensor del Ciutadà de Ripoll, Francesc Díaz.

Defensor del Ciutadà de Salt, Miquel Brugués.

Defensor del Ciutadà de Sant Boi de Llobregat, Santiago Vidal.

Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet, Fernando Oteros.

Defensor del Ciutadà de Vilanova i la Geltrú, Pere Tapias.

Defensor del Vilatà/Vilatana d'Argentona, Ferran Merino.

Defensora del Ciutadà de Girona, M. Teresa Seseras.

Síndic de Greuges de L'Escala, Francesc Torrent.

Síndic de Greuges de Tiana, Jordi Figueras

Síndica de Greuges de Lleida, M. Teresa Areces

Síndic Municipal de Greuges de Reus, Francesc Palacín.

Síndic Municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès, M. Glòria Valeri.

Síndic Municipal de Greuges d'Igualada, Pilar Colom.

Síndico Defensor Vecinal de Vitoria-Gasteiz, Javier Otaola.

Santa Coloma de Gramenet, 27 de marzo de 2003



## **V TROBADA DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS**

**27 de març de 2003**

**Santa Coloma de Gramenet**

Els Síndics, Síndiques, Defensors y Defensores locals, reunits a Santa Coloma de Gramenet, com a resultat de l'intercanvi i treball desenvolupat aquest any, volem posar de manifest i donar a conèixer les següents conclusions:

### **PRIMERA**

Els Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals, fem una crida a l'extensió d'aquesta institució en els municipis que encara no ho han fet.

Els ajuntaments han estat capdavanters a entendre i posar en pràctica mecanismes de democràcia participativa: des dels reglaments de Participació Ciutadana, els consells sectorials i de ciutat, la gestió conjunta de recursos i serveis, així com la mateixa institució del Síndic o Defensor del Ciutadà local. En aquest sentit cal situar també la ratificació que molts municipis han fet de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat.

Així, el Síndic o Defensor de la ciutadania és un mecanisme de garantia del compliment dels drets de proximitat mitjançant el control i el seguiment de l'activitat de l'Ajuntament. La seva incorporació suposa l'apropament de l'administració i la ciutadania, amb l'objectiu de la millora global del sistema administratiu i una més eficaç prestació dels serveis públics.

El Síndic coneix la realitat social i la realitat municipal. A partir de la seva capacitat d'escolta i proximitat pot aconseguir quelcom tan simple –i tant difícil- com posar

en relació i comunicar a l'administració i al ciutadà per a resoldre una queixa o problema.

Les funcions de mediació suposen la recerca i el descobriment d'una solució satisfactòria i acceptable per a tots, estalviant recursos al ciutadà i a l'administració, esdevenint una via per trobar el punt on coincideixin legalitat i justícia.

El Defensor pot també esdevenir una via per que pugui arribar als tots els responsables municipals la veu dels que tenen menys capacitat, mitjans i possibilitats per a fer-se escoltar.

## **SEGONA**

Els Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals assumim que tenim àmbits ón podem aconseguir un major desenvolupament institucional. En aquesta direcció cal treballar, individual i conjuntament, per desenvolupar potencialitats com:

- La independència de la institució i de les persones que assumim aquest càrrec.
- El desenvolupament de les funcions de mediació i la solució amistosa.
- El desenvolupament de les possibilitats que ofereix l'actuació d'ofici.
- Aconseguir un major ús, difusió i coneixement de la institució per part de la ciutadania.
- Incrementar les actuacions, el paper i la veu de la Sindicatura local en temes de Drets Humans a la ciutat i del desenvolupament de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat.
- Aconseguir la promoció i coneixement dels drets i deures de la ciutadania.

- Incrementar el contacte i l'intercanvi entre els defensor locals, així com la presència de la institució, individual i col·lectiva, en la premsa i en la vida ciutadana.

### **TERCERA**

Quant a les relacions que mantenim amb l'organització municipal hem de ser capaços de trobar acords en els següents aspectes:

- Incrementar i garantir l'accés i la tramesa al Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores, de la informació disponible sobre la gestió municipal, així com possibilitar la seva participació, en la resta dels òrgans complementaris: consells de ciutat, de participació ciutadana i altres similars de cada municipi.
- Dotar a la institució del pressupost adequat a les dimensions de cada poble i ciutat, així com garantir el local i la resta de mitjans adients. La institució no pot dependre de forma permanent del voluntarisme.
- Establir mecanismes concrets i terminis de resposta a les recomanacions i suggeriments, així com sistemes pel seguiment del compliment dels acords/resolucions.

### **CUARTA**

S'acorda nomenar com a coordinador anual al Sr. Francesc Palacín i Artiga, Síndic Municipal de Greuges de Reus, ciutat que serà la seu de la "VI Trobada de Síndics i Defensors locals" de l'any 2004.

Tal com es va acordar en anteriors trobades la sots-coordinació correspondrà al Sr. Fernando Oteros Salas, Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet.

Quant al Forumsd es mantindrà l'administració i secretaria en l'Oficina de Santa Coloma de Gramenet, i s'acorda continuar potenciant aquesta via com a mecanisme de coordinació i intercanvi, pel qual es puguin desenvolupar els encàrrecs de treball pel proper any.

#### **CINQUENA**

Es proposa també donar a conèixer aquestes conclusions en un punt específic dins de l'informe anual que cada Síndic, Síndica, Defensor i Defensora presenti en el seu respectiu Ajuntament corresponent a l'any 2003.

### **3. Altres accions i activitats del Defensor del Ciutadà.**

En aquest punt es recullen de forma breu altres accions i activitats del Defensor del Ciutadà que s'han anat desenvolupat en aquest mateix període.

#### ***3.1 Els Drets dels Infants són Drets Humans – Dia Universal de l'Infant.***

De nou s'ha destacat, amb una diada festiva i lúdica, la commemoració a la ciutat de l'aprovació de la Declaració dels Drets de l'Infant, del 20 de novembre de l'any 1959 per part de l'Assemblea General de les Nacions Unides.

La sisena edició d'aquesta celebració es va tenir lloc fer el dissabte 22 de novembre, aquest any al Centre de Recursos Mas Fonollar amb diverses activitats que aprofitaven els recursos expressius de les tècniques del còmic i la il·lustració per tal de confeccionar amb els participants una auca gegant sobre els drets dels infants.

La jornada va incloure igualment altres activitats. concurs de còmic, jocs d'exterior a la Plaça Manent i un fi de festa a càrrec d'un grup d'animació infantil i el lliurament dels premis pels guanyadors del concurs.

Com cada any, l'organització de tots aquest actes va ser el resultat d'un treball conjunt fet pels Esplais i entitats infantils i juvenils de lleure: La Colometa, el Grup de Joves de Singuerlin, l'esplai Pájaro Loco, el grup Nemo i La Baska, amb el

suport i col·laboració de la regidoria d'Infància i Joventut de l'Ajuntament de Santa Coloma i la nostra institució.

***3.2 Conferència: "Els drets dels ciutadans en casos de dictadures, guerres i conflictes".***

El passat 25 de novembre i sota el marc d'activitats que puguin promoure i difondre els continguts i l'esperit de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutats, es va promoure una conferència a càrrec de la Sra. Estela Carlotto, presidenta de "Abuelas de Plaza de Mayo", amb el títol: "Els drets dels ciutadans en casos de dictadures, guerres i conflictes".

L'acte va estar organitzat conjuntament entre la Plataforma Argentina contra la impunitat, la Diputació de Barcelona, l'Ajuntament de Santa Coloma i el Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet.

***3.3 V Trobada de Síndics i Defensors Locals. "Ajuntament i Sindicatura de Greuges Local: un aprofundiment dels drets de la ciutadania". Santa Coloma de Gramenet.***

El 27 de març de 2003 es va celebrar la V Trobada de Síndics i Defensors Locals a la nostra ciutat. La sessió es va convocar al recinte Torribera, com a part de les tasques assumides en la coordinació anual dels Síndics i Defensors. (veure el detall del programa complert en l'annex).

La trobada es va dividir en dues parts diferenciades en les sessions del matí i la tarda. En la Trobada del matí van participar un total de 53 persones que corresponen a un total de 25 sindicatures i oficines defensa de la ciutadania i va ser una sessió de treball reservada a Síndics, Defensors, personal tècnic i assessor, així com algunes entitats i persones convidades directament per aquests.

Dins d'aquesta sessió es va presentar l'informe d'activitat, coordinació i gestió del Forumsd 2002-2003. Posteriorment es va ratificar el document "bases d'actuació i funcionament a l'àmbit local" així com la proposta de Reglament genèric de la institució. Els dos documents, ratificats i treballats posteriorment per tots els síndics i defensors, han estat prèviament proposats fetes pels tècnics i assessors de Santa Coloma. Finalment es va fer una anàlisi i balanç de la situació de les sindicatures locals per acabar amb la presentació de les conclusions i el nomenament del nou coordinador anual. La sessió del matí es va cloure amb un dinar conjunt de tots els participants.

Quant a la sessió de la tarda es va organitzar conjuntament entre el Centre per a la Participació Ciutadana de la Diputació de Barcelona, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, i els Síndics de Greuges i Defensors locals. En aquesta sessió es va convidar als càrrecs electes i tècnics municipals interessats dels ajuntaments de Barcelona a conèixer el paper, funcions, competències i l'evolució de la tasca de les sindicatures locals, així com a aprofundir en la relació que han de mantenir amb l'organització municipal.

Aquesta sessió es va estructurar en dues taules rodones.

La primera amb el títol "Sindicatura, ajuntament i ciutadania" i va incloure les següents ponències:

- "Competències i atribucions dels Síndics i Defensors locals a Europa". Sr. Angelo Pozzan , Síndic de la ciutat de Venècia.
  
- "La Sindicatura i els Ajuntaments: la situació a Catalunya". Sra. Teresa Seseras. Defensora del Ciutadà de Girona i sots-coordinadora dels Síndics i Defensors locals a Catalunya.
  
- "Les Sindicatures de Greuges locals – Un mecanisme de garantia en el marc de la Carta Europea de Salvaguarda de Drets Humans a la ciutat". Sr. José Manuel Bandrés. President de l'Institut de Drets Humans de Catalunya.



La segona taula es va celebrar sota el títol "Sindicatura de Greuges local" amb la presentació de les següents ponències:

"Competències i atribucions dels Síndics i Defensors locals". Sra. Joana Ricardo. Llettrada dels Serveis Jurídics. Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

"Els Síndics Municipals de Greuges, complement o solapament de l'organització municipal?" Ponència presentada en el marc de l'estudi "Els Síndics de Greuges Locals a Catalunya" encarregat pel CPC. Sr. Fernando Pindado, professor del postgrau Participació i Desenvolupament Sostenible de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Des d'aquest mateix informe cal agrair als responsables de la Diputació de Barcelona, del Centre per a la Participació Ciutadana, l'organisme autònom Flor de Maig i el propi Ajuntament de Santa Coloma per les facilitats i suport que van oferir per tal d'assolir l'èxit d'aquesta jornada.

## ***VI. Administració del Fòrum de Síndics i Defensors locals. FORUMSD.***

La nostra oficina és la seu estable de l'administració del FORUMSD, Fòrum dels Síndics i Defensors locals, com l'ens que aglutina totes les sindicatures i exerceix de secretaria i suport pel treball conjunt i facilitar la tasca dels coordinadors anuals.

L'equip de treball que hi ha al darrera de tot el treball del Forumsd el componen el coordinador/a, el sots-coordinador/a i la nostra oficina com administradors del Forumsd.

El Forumsd respon a l'acord dels síndics i defensors per tal d'utilitzar les noves tecnologies i el correu electrònic com una via àgil de contacte i intercanvi entre totes les Sindicatures. Per la seva mateixa configuració, el *Forumsd* no és un fòrum obert a la ciutadania sinó que es troba restringit als Síndics/Sindiques, Defensors/Defensores i personal tècnic i assessor de les seves oficines autoritzat per aquest.

El primer correu es va enviar el 24 d'abril de 2002. A data d'avui hi ha un total de 42 altes entre síndics, defensors i personal tècnic i assessor al seu servei que corresponen a 33 ciutats i pobles amb Sindicatura local i s'han tramès ja més de 200 correus electrònics.

Aquest es un breu llistat d'algunes de les tasques desenvolupades amb l'eina conjunta del Forumsd. El treball de gestió, seguiment i suport als companys i companyes per assolir els objectius ha estat una tasca assumida i compartida amb els companys que han assumit la coordinació anual.

- Creació i posada en funcionament del Forumsd.
- Tramesa i recepció d'informacions i consultes sobre casos.
- Elaboració, proposta i revisió d'articles per a premsa.
- Metodologia conjunta d'actuació.
- Preparació de trobades i sessions de treball internes.
- Relacions amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
- Proposta de normatives: esborranys de la nova llei i repercussions.
- Manteniment de les relacions externes del Forumsd.
- Seguiment i coordinació de les actuacions davant el Parlament de Catalunya. Llei 21/2002 de setena modificació de la Llei 8/87 municipal i de règim local de Catalunya.
- Reglament de la institució. Redacció, per part de la nostra assessora jurídica, Joana Ricardo, de la proposta de reglament adaptat als dictats de la nova llei.

La valoració que avui podem fer des d'una perspectiva de més de dos anys de funcionament del Forumsd és que la aposta que vam fer per la coordinació entre sindicatures i com a sistema de treball conjunt funciona i ha aportat un major intercanvi, maduresa i visió de conjunt de la tasca dels Síndics/ques, Defensors/es als ajuntaments.

Quant a la nostra aportació concreta a aquest projecte, fem constar amb satisfacció que s'han rebut de nou les felicitacions dels companys i companyes, Síndics/ques i Defensors/es per l'impuls, la tasca desenvolupada, el suport i el servei que s'ofereix des de Santa Coloma de Gramenet.

#### **4. Objectius per al 2004**

Aquests són els objectius que vam plantejar per l'any 2003 i que, a data d'avui, entenem que podem considerar com a suficientment assolits: Manteniment de l'atenció i la qualitat de l'atenció a la ciutadania sota el model actual. Actualització i regularització del Reglament del Defensor de Ciutadà als requeriments de la nova Llei municipal i de règim local de Catalunya. Manteniment de la continuïtat i administració del FORUMSD, com a nexa de contacte intern entre els Síndics i Defensors municipals. Assumpció de les tasques de la sots-coordinació per al període 2003-2004 i fins a la Trobada de Reus de l'any 2004.

Entenem que els quatre objectius han estat assolits dins d'aquest període, tot i que cal també millorar en alguns aspectes de caràcter intern del treball quotidià de la nostra Oficina que ens plantejariem desenvolupar com objectius més específics pel següent període.

D'altra banda fem constar alguns objectius de caràcter general que entenem que han de mantenir-se de forma permanent en tot el treball de la oficina.

- Incrementar el coneixement de la institució en la ciutadania.
- Difusió de l'informe anual: entitats, associacions i mitjans de comunicació local.
- Accelerar els tràmits interns de la pròpia oficina: tramesa de consultes als serveis i departaments municipals i recepció de respostes.

- Actualitzar els indicadors de recompte de casos i queixes als dictats i acords de la V Trobada de Síndics i Defensors.
- Actualització de la pàgina web del Defensor de la Ciutadania.
- Seguiment de l'eliminació de les barreres arquitectòniques. Rampa d'accés a la Oficina del Defensor de la Ciutadania.
- Forumsd. Manteniment de l'administració del servei des de la Oficina.
- Forumsd: Participació VI Trobada de Síndics i Defensors. Reus 2004.

## 5.- Agraïments

Aquest capítol final d'agraïments no és cap formalitat. En cada informe he volgut donar les gràcies als ciutadans i ciutadanes, Ajuntament, amics, família i companys.

Sense la vostra col·laboració aquesta feina no hauria estat possible. A tots vosaltres, gràcies.

A la ciutat i la ciutadania. Sou el veritable sentit de la institució.

A l'Ajuntament. Alcalde, regidors i regidores. La meva feina acaba aquí just on comença la vostra.

A l'Ajuntament. A tots els responsables dels serveis i departaments, tècnics, auxiliars, inspectors, administratius, conserges i resta del personal. Sense les vostres explicacions i la informació que ens faciliteu la feina seria impossible.

A la família. Els qui patiu els horaris estranys, les reunions, les trobades, els mals de cap...

Als qui aconseguim "convèncer" amb la nostra feina. Ens ho poseu fàcil.

Als qui no aconseguim "convèncer" amb la nostra feina. Ens feu qüestionar el que fem, el que no fem i si ho fem de la forma correcta. Ens feu avançar.

I per últim al meu equip:

Encarna Escudero, la nostra auxiliar.

Joana Ricardo, lletrada i assessora jurídica de la nostra oficina.

Joan Antoni Martínez, tècnic adjunt al Defensor de la Ciutadania.

Amb el suport, el compromís, la feina i la prudència de tots la institució creix, és més madura i pot seguir endavant.

## V JORNADA DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS

Ajuntament i Sindicatura de Greuges local  
Un aprofundiment dels Drets de la ciutadania  
27 de març de 2003, Santa Coloma de Gramenet

- 9,30 h. Recollida documentació. Recinte Torribera
- 10,00 h. Salutació i presentació de la Jornada
- Bartomeu Muñoz, Alcalde de Santa Coloma de Gramenet
- Fernando Oteros, Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet.  
Coordinador dels Síndics i Defensors Locals de Catalunya.
- 10,30 h. Balanç anual del Forumsd
- 1.- Informe de les activitats del Forumsd.  
2.- Actuació i funcionament de la Sindicatura de greuges local.
- Joan Antoni Martínez. Tècnic adjunt al Defensor del Ciutadà
- 3.- Proposta de Reglament.
- Joana Ricardo. Lletrada i Assessora.
- 11,30 h. Descans
- 12,00 h. Taula Rodona
- La Sindicatura de Greuges local - Balanç d'una situació
- 13,30 h. Presentació de les Conclusions.  
Nomenament de coordinador/a anual i seu de la propera trobada
- 14,00 h. Dinar

Assistents: Síndics/ques i Defensors/es, personal adjunt, assessor i tècnic.

Convidats: Sindicatura de Greuges de Catalunya, Ponents de les sessions de la tarda i resta de responsables i personal tècnic de l'àrea de Participació Ciutadana i l'Organisme Autònom Flor de Maig de la Diputació de Barcelona.



# TROBADA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

Els Síndics i Defensors locals

Un aprofundiment dels Drets de la ciutadania

27 de març de 2003, Santa Coloma de Gramenet

## Presentació

Des de l'any 1990 diverses ciutats i pobles de Catalunya han anat incorporant la institució del Defensor o Síndic de Greuges local, com un mecanisme més de garantia i respecte dels drets de la ciutadania.

L'actuació i presència activa de Síndics i Defensors en més d'una vintena de municipis, així com el desenvolupament normatiu dins de la darrera modificació de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, són algunes de les mostres de la consolidació, validesa i utilitat d'aquesta Institució que actua des de la proximitat que permet assolir el món local.

Des de fa cinc edicions, els Síndics de Greuges i Defensors locals es reuneixen en un municipi de Catalunya per fer balanç de la seva tasca. Enguany, la jornada tindrà lloc el dia 27 de març al matí, a Santa Coloma de Gramenet.

Per aquest motiu, el Centre per a la Participació Ciutadana de la Diputació de Barcelona aprofita aquesta jornada i convida, conjuntament amb l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, als Síndics de Greuges i Defensors locals i als càrrecs electes i tècnics municipals a una trobada que es farà el mateix dia a la tarda. La finalitat és fer una anàlisi del seu paper, funcions i competències, l'evolució de la seva tasca, així com la relació amb l'organització municipal.

## PROGRAMA

- 16,00 h. Benvinguda i inauguració
- Pere Alcober i Solanas, diputat delegat de Participació Ciutadana i president delegat de l'Organisme Autònom Flor de Maig. Diputació de Barcelona.
  - Bartomeu Muñoz i Calvet, Alcalde de Santa Coloma de Gramenet.
- 16,30 h. Taula: Sindicatura, Ajuntaments i Ciutadania
- 1.- Competències i atribucions dels Síndics i Defensors locals a Europa. El cas de Venècia - Angelo Pozzan. Síndic de Venècia.
  - 2.- La Sindicatura i els Ajuntaments: la situació a Catalunya. Teresa Seseras. Defensora del Ciutadà de Girona. Sotscoordinadora dels Síndics i Defensors locals a Catalunya.
  - 3.- Les Sindicatures de Greuges locals - Un mecanisme de garantia en el marc de la Carta Europea de Salvaguarda de Drets Humans a la ciutat. José Manuel Bandrés. President de l'Institut de Drets Humans de Catalunya.
- Moderador: Cristóbal González, director de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
- 17,45 h. Descans

18,00 h. Taula: La Sindicatura de Greuges local.

1.- Competències i atribucions dels Síndics i Defensors locals. Joana Ricardo. Lletrada dels Serveis Jurídics. Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

2.- Els Síndics Municipals de Greuges, complement o solapament de l'organització municipal? Ponència presentada en el marc de l'estudi "Els Síndics de Greuges Locals a Catalunya" encarregat pel CPC. Fernando Pindado, professor del postgrau Participació i Desenvolupament Sostenible de la Universitat Autònoma de Barcelona

Moderador: Pau Bellot, coordinador de Programes del Centre per a la Participació Ciutadana de la Diputació de Barcelona.

19,30 h. Cloenda

- Fernando Oteros, Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet. Coordinador anual dels Síndics i Defensors Locals de Catalunya.

- Dolça García, Regidora ponent de Participació Ciutadana.

- Antoni Camps, Director del Centre per a la Participació Ciutadana. Flor de Maig. Diputació de Barcelona.

## Presentació

Aquest informe recull el resum del treball de tot un any dut a terme com a resultat de les tasques de gestió i coordinació que vam assumir des de la trobada de Girona del 9 d'abril de 2002.

El seu contingut és la suma de moltes propostes, treball, inquietuds i actuacions que el conjunt de Síndics i Sindiques, Defensors i Defensores han mantingut i dut a terme des dels seus respectius pobles i ciutats.

Els requeriments i les vostres demandes ens han fet avançar en el desenvolupament de tota aquesta coordinació. La nostra Oficina ha tingut la sort de donar suport a aquest treball, mitjançant la creació del *FORUMSD*, el qual s'ha revelat com una eina potent per aconseguir incrementar la coordinació entre tots nosaltres.

Ha estat un any de treball, debats i actuacions conjuntes de les quals avui en presentem de forma pública, amb aquest informe i la resta de documents, el seu resultat. El desenvolupament d'aquesta tasca també ha la consolidació de les relacions entre tots nosaltres.

La inclusió de la institució en la normativa catalana dins de la Llei de Règim Local, també ha estat una fita significativa dins de la nostra particular biografia.

L'any 1990, la ciutat de Lleida va ser la primera que va crear la institució de la Sindicatura de Greuges local. L'any 1999 a Granollers es va fer la primera trobada de Síndics i Defensors. Avui, a Santa Coloma de Gramenet, celebrem la V trobada anual i ens reunim representants d'un total de 25 Sindicatures locals, 21 de Catalunya i 4 de la resta de l'estat. Aquesta és avui la nostra realitat.

Gràcies de nou a tots per la col·laboració i facilitats a l'hora de poder mantenir aquest any la coordinació de tot el grup. Mantindrem el nostre compromís, fins on ens sigui possible.

I gràcies també al treball dels meus col·laboradors que tots vosaltres coneixeu, Joana Ricardo i Joan Antoni Martínez, per afrontar plegats les dificultats i tenir l'oportunitat de poder treballar en equip.

Fernando Oteros Salas

27 de març de 2003

## **Punt de partida: les conclusions de Girona 2002**

En les conclusions de la Trobada Síndics i Defensors de Girona del 9 d'abril de 2002 es van incloure els següents acords de caràcter operatiu:

1.- Iniciar un procés de sessions de treball i debat conjunt per l'elaboració d'un document de metodologia d'actuació i funcionament de la Sindicatura de Greuges local.

2.- Creació d'una llista de distribució entre els Síndics i Defensors mitjançant el correu electrònic i utilitzar aquesta eina per comunicar les propostes que puguin ser d'interès general.

3.- Adreçar-se al President del Parlament de Catalunya per donar a conèixer les inquietuds i propostes que els Síndics i Defensors locals poden aportar a la revisió de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya.

4,- Preparar una jornada d'intercanvi d'experiències, mitjançant els contactes oferts des de la Sindicatura de Greuges de Catalunya, i comptant amb l'oferiment del Defensor de la Ciutadania de Badalona, sota la coordinació del Sr. Desideri León amb els Defensors locals de La Toscana (Itàlia).

## BALANÇ I RESUM DE LES ACTUACIONS

- 1.- Sessions de treball: 18 juny i 17 d'octubre. Sta. Coloma de Gramenet.
- 2.- Document conjunt: metodologia d'actuació i funcionament de la Sindicatura de Greuges local.
- 3.- Posada en funcionament del *Forumsd* - Fòrum de Síndics i Defensors locals.
- 4.- Llei 21/2002, de 5 de juliol, de setena modificació de la Llei 8/87 municipal i de règim local de Catalunya.
- 5.- Jornada d'Intercanvi d'Experiències entre els Síndics/ques i Defensors/es locals de Catalunya i els Difensores Cívics de la Regió della Toscana.
- 6.- Relacions amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
- 7.- Els límits de les actuacions.
- 8.- Diversos.

**1.- Sessions de treball: 18 juny i 17 d'octubre. Sta. Coloma de Gramenet.**

***1ª sessió de treball***

18 de juny 2002.

13 participants, a més d'aportacions via correu electrònic,

Ordre del dia:

- 1.- Discussió del document de metodologia conjunta.
- 2.- Primera valoració de la proposta de modificació de la Llei 8/87 Municipal i de Règim Local de Catalunya.

***2ª sessió de treball***

17 d'octubre de 2002.

12 participants, a més d'aportacions via correu electrònic.

Ordre del dia:

- 1.- Relleus i noves incorporacions de Síndics.
- 2.- Repercussions de l'aprovació de la Llei 21/2002, de 5 de juliol, de setena modificació de la Llei 8/87 Municipal i de Règim Local de Catalunya.
- 3.- Relacions amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya davant la visita a ciutats i pobles on existeix la institució del Síndic/Defensor local.
- 4.- Debat obert sobre els límits i les dificultats enfront de certes actuacions i crítiques vers les Sindicatures locals.
- 5.- Primeres informacions trobada 2003.

Cal destacar que hi ha companys i companyes que per les dificultats de la distància en els desplaçaments i pels compromisos particulars d'altres obligacions no han pogut assistir, tot i que es mantenen informats i han col·laborat amb aportacions mitjançant el correu electrònic.



## **2.- Document conjunt: metodologia d'actuació i funcionament de la Sindicatura de Greuges local.**

Objectiu: unificar unes bases del mètode i terminologia que s'utilitza.

Abril i maig -	Redacció del primer esborrany del document.
Maig -	Tramesa de l'esborrany document.
Maig - juny -	Recepció d'aportacions i esmenes (correu electrònic).
18 de juny -	1ª Sessió de treball a Sta. Coloma. Debat conjunt i aprovació prèvia.
Trobada 2003	Presentació i ratificació del document (annex a aquest informe).

Hem pogut comptar amb les aportacions i el vist-i-plau d'un total de 19 Síndics i Defensors, companys i companyes.

A data d'avui només faltaria la possible incorporació dels Síndics i Defensors, més recentment nomenats o amb qui no ens ha estat possible mantenir el contacte pel correu.

### 3.- Posada en funcionament del *Forumsd* - Fòrum de Síndics i Defensors locals.

El *Forumsd* respon a l'acord pres a Girona per tal d'utilitzar el correu electrònic com una via àgil de contacte i intercanvi entre totes les Sindicatures. Per la seva mateixa configuració, el *Forumsd* no és un fòrum obert a la ciutadania sinó que es troba restringit als Síndics/Sindiques, Defensors/Defensores i personal tècnic i assessor de les seves oficines autoritzat per aquest.

El primer correu del *Forumsd* es va enviar el 24 d'abril i a data d'avui s'han tramès per la via del fòrum més de 150 correus electrònics.

Hi ha 30 altes formalitzades, que corresponen a 23 ciutats i pobles amb Síndic/a o Defensor/a.

Els temes tractats -el trànsit de correus- han estat fins el moment molt diversos:

- Tramesa d'articles de premsa i documents d'interès.
- Debats sobre el model i els límits de les actuacions.
- Metodologia comuna d'actuació.
- Qüestions al voltant de la modificació de la llei 8/87.
- Convocatòria i preparació de trobades: la trobada "ajornada" amb els companys Italians, les sessions internes de treball (convocatòries, ordres del dia, actes i resums).
- Informació general: convocatòria d'actes diversos, cursos i conferències, "Debat de Barcelona" (Defensor de la ciutat de Barcelona) i altres.
- Consultes i intercanvis d'informació sobre casos i queixes: bars musicals, antenes de telefonia i camps electromagnètics, consums d'aigües, molèsties d'animals en la via pública, usos de la via pública, molèsties d'establiments comercials, seguretat ciutadana i presumpció de veracitat.
- Convocatòria, inscripcions i d'altres aspectes organitzatius d'aquesta mateixa trobada.

El Fòrumsd no ha servit només per enviar i rebre informació, documents, articles de premsa, donar resposta a dubtes, obrir debats, o intercanviar alguna recomanació, sinó que és una forma de mantenir el contacte, escurçar les distàncies físiques i crear una relació i un vincle directe -una proximitat virtual- entre tots i totes de forma quotidiana.

#### **4.- Llei 21/2002, de 5 de juliol, de setena modificació de la Llei 8/87 municipal i de règim local de Catalunya. DOGC 3687 - 16.07.2002.**

Seguint els acords de Girona, el 7 de maig es va enviar un escrit adreçat al president del Parlament de Catalunya. En aquest, es mostrava l'interès per poder incorporar i aportar en la redacció de la Llei, l'experiència real dels anys d'actuació de les Sindicatures en actiu dins de l'àmbit local.

Les comunicacions oficials rebudes sobre aquesta qüestió, arran de la carta tramesa, i per ordre cronològic, han estat les següents:

- 29 de maig. Escrit del Sr. Ramon Camp, portaveu del grup parlamentari de CiU, on s'informa que es procedirà a l'estudi de l'escrit amb deteniment.
  
- 9 de juliol. Escrit del Sr. Joaquim Nadal, portaveu del grup parlamentari Socialistes - Ciutadans pel Canvi, on se'ns adjunta el text aprovat de la nova Llei, manifestant una primera regulació "tímida" i afegeix que es lamenta davant el fet que els Síndics i Defensors no hagin rebut la suficient atenció, afegint que confia que hi haurà altres oportunitats, en el futur, per parlar-ne de nou.
  
- 15 de juliol. Saluda del Sr. Joan Rigol, President del Parlament, on acusa la recepció del primer escrit dels Síndics i Defensors i se'ns informa que ha tramès una còpia als membres de la mesa i als grups parlamentaris.
  
- 31 de juliol. Saluda del Sr. Joan Rigol, President del Parlament, on acusa la recepció del segon escrit dels Síndics i Defensors, on s'expressa la disconformitat davant els termes de la redacció de la nova Llei, i se'ns informa també de la corresponent tramesa d'una còpia als membres de la mesa i als grups parlamentaris.

A partir del seguiment que manteníem sobre aquest tema, complementat també amb la informació d'un correu electrònic tramès des de la Sindicatura de Greuges de Catalunya, en data 13 de juny, vam tenir coneixement de la publicació, com a tràmit en curs i dins del Butlletí Oficial de Parlament -BOP-, de la proposta de redacció de la nova llei i de les reunions imminents de la ponència redactora.

Coincidint amb la primera sessió de treball del 18 de juny, es va fer una primera valoració "d'urgència" de la proposta. Arran del coneixement de les següents reunions de la Comissió d'Organització i Administració de la Generalitat i Govern Local, es va redactar a la mateixa sessió un nou escrit, tramés al dia següent, reiterant la voluntat de poder mantenir una reunió sobre aquest tema.

El mateix dia 19 de juny, també per la via d'urgència, i amb motiu dels contactes mantinguts d'una banda per part del Sr. Puigderrajols amb la Sra. Eugènia Cuenca, Presidenta de la Comissió, i d'altra del Sr. Oteros amb el Sr. Oriol Nel·lo, ponent de la mateixa, i donat que la Comissió es reunia aquell mateix dia, vam redactar un nou text, ratificat posteriorment per tots els Defensors, per incloure en el text de la llei almenys els següents punts:

- Obrir la denominació de la institució a la lliure opció dels pobles i ciutats, respectant la realitat existent, de "Síndic/a o Defensor/Defensora".
- Fer esment explícit dels principis d'independència i objectivitat com a base del compliment de les seves funcions.
- Incloure que les Sindicatures hauran de disposar dels mitjans personals i materials suficients d'acord a la dotació de partides incloses en els pressupostos municipals.
- Incloure i clarificar explícitament les causes de cessament.
- Incloure una regulació de la transició que caldria fer, com a període d'adequació, dels Síndics/Defensors nomenats amb anterioritat a la nova llei per períodes diferents al previst dels 5 anys.

Posteriorment, es va tenir coneixement de que el procés de redacció de la Llei ja estava pràcticament tancat i només va ser possible la incorporació - gairebé simbòlica i només com una "esmena tècnica"- la demanda d'incloure de forma explícita els principis d'independència i objectivitat en els articles de la llei, que en la redacció original tampoc havien estat inclosos. Així, el Ple del Parlament de Catalunya del 5 de juliol de 2002 va aprovar la modificació de la llei.

Finalment, el 8 de juliol de 2002, vam redactar i enviar una carta al Parlament, grups parlamentaris, comissió redactora, premsa i ciutadania en general, on es va manifestar la disconformitat amb els termes en què, finalment, s'ha acabat regulant la institució en la llei.

L'escrit que es va enviar destacava textualment els següents punts:

*"Entenem que amb el text aprovat de la proposició de llei s'ha perdut una oportunitat de poder incloure una primera regulació formal d'aquesta institució que hagués pogut tenir en compte les necessitats, els coneixements i la realitat existent dels Síndics/Síndiques i Defensors/Defensores locals que des de fa temps desenvolupen aquesta funció a Catalunya.*

*Cal recordar que hi ha Síndics i Defensors locals que duen a terme la seva funció des de l'any 1990 i que des de l'any 1999 els Síndics i Defensors de l'àmbit local han mantingut jornades de coordinació, aprofundiment i intercanvi d'experiències del treball quotidià desenvolupat en el món local (...).*

*Els termes en què a la fi ha quedat regulada la possibilitat d'instaurar aquesta institució a les ciutats i viles de Catalunya, no han aconseguit reflectir la realitat existent, ni aprofundir o resoldre alguns aspectes que hagués estat positiu establir dins del marc legal de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya (...).*

## Repercussions pràctiques de la nova Llei:

Les repercussions pràctiques de la Llei van ser objecte d'un punt de l'ordre del dia de la segona sessió de treball del 17 d'octubre de 2002.

En aquesta sessió i a partir de l'anàlisi de l'assessora de l'Oficina de Sta. Coloma, Sra. Joana Ricardo, vam analitzar les repercussions de la nova regulació, i es van fer les recomanacions adients per tal de facilitar l'adaptació dels reglaments existents.

Aquests els punts principals d'aquesta regulació inclosa als articles 8 i 12:

- Denominació de la institució: Síndic/Síndica municipal de greuges.
- Definició de la funció: defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns del municipi, per la qual cosa pot supervisar les activitats de l'administració municipal.
- El Síndic o Síndica exerceix la seva funció amb independència i objectivitat.
- La institució es defineix com un òrgan complementari de l'organització municipal que es crea per acord del Ple per majoria absoluta i a proposta d'almenys un grup municipal.
- Per a ser Síndic/Síndica, cal ser major d'edat, gaudir de la plenitud de drets civils i polítics i tenir la condició política de català.
- El Síndic o Síndica es escollit pel Ple de l'ajuntament per una majoria de tres cinques parts en primera votació o amb majoria absoluta en la segona. Posteriorment és l'alcalde o alcaldessa qui el nomena.
- El nomenament comporta una durada en el càrrec de 5 anys.
- Només pot cessar per renúncia expressa, per mort o per incapacitat sobrevinguda o per condemna ferma per delicte dolós.

En aquest sentit, es va evidenciar que, donat que la llei ja era plenament vigent, i que es podrien entendre automàticament derogats els articles no concordants amb aquesta formulació, calia anar preveient en cada cas les modificacions dels respectius reglaments.

Tot i així, es va valorar que el més recomanable era aprofitar la fi del mandat dels Síndics i Defensors per actualitzar i adaptar el reglament de cada ciutat i poble als dictats de la nova llei.

Donat l'interès comú en aquest punt es va arribar a l'acord de presentar en la següent trobada anual una proposta de reglament-tipus, que pogués incorporar als dictats establerts en la nova llei, l'experiència i les millors aportacions dels que en l'actualitat es troben vigents.

Aquesta proposta de reglament-tipus serà també presentada a continuació de la fi d'aquest informe per la Sra. Joana Ricardo.

## **5.- Jornada d'Intercanvi d'Experiències entre els Síndics/ques i Defensors/es locals de Catalunya i els Difensores Cívics de la Regió della Toscana.**

Aquesta responsabilitat va ser assumida pel Defensor de la Ciutadania de la ciutat de Badalona, el Sr. Desideri León, qui va mantenir els contactes amb el Gabinet del Síndic de Greuges de Catalunya, amb l'Oficina del "Difensore Civico della Toscana" i els coordinadors anuals del Fòrum de Síndics i Defensors Locals, per tal de concretar els continguts i programa de la Jornada, prevista pel 18 d'octubre de 2002.

Quant a l'avançament del programa tramès, ja estaven incloses les propostes plantejades com a punt de debat i contrast de les experiències: una comparativa de les bases legals de les institucions, les actuacions de mediació, la recepció i tramitació de les queixes i les relacions de la institució amb els respectius ajuntaments.

Val a dir que totes les previsions d'organització, protocol, local, traduccions, àpats, invitacions, material, difusió i altres es trobaven, a un mes vista de la jornada, pràcticament enllestides per part del Sr. León i el seu equip quan es va haver de posposar sense nova data aquest intercanvi.

Finalment, els darrers dies de setembre, el Sr. Anton Cañellas, Síndic de Greuges de Catalunya, va informar telefònicament al Sr. Desideri León sobre les dificultats regionals dels companys de la Toscana respecte la institució del "Difensore Civico", motiu pel qual, va quedar indefinidament ajornada.

Posteriorment, també es va rebre còpia de la carta tramesa pel Sr. Fantappiè en relació a la impossibilitat d'assistir a la Jornada d'intercanvi de Síndics i Defensors. Tot i així, a l'escrit també es manté oberta la possibilitat de poder convocar de nou aquesta jornada un cop superat els problemes regionals de la Toscana respecte els Defensors locals.

Darrerament, a mitjans de febrer s'ha rebut una nova notificació del Síndic de Greuges de Catalunya informant sobre la possibilitat de poder convocar una nova Jornada d'intercanvi amb defensors locals italians de la "Regione Lombardia" en la segona quinzena del mes de maig.



En una valoració conjunta amb el Sr. León, s'ha considerat que, si bé la proposta d'intercanvi continua semblant interessant, les dates proposades no semblen les més adients, donat la coincidència de dates amb el període electoral municipal, motiu pel qual el Sr. León va comunicar al Sr. Cañellas el suggeriment de l'estudi d'una nova data per a la Jornada, més separada de les eleccions municipals.

## **6.- Relacions amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya.**

Les relacions amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya ha estat un dels temes de debat obert entre els Síndics i Defensors, bàsicament per aquestes tres dimensions: l'oferta de suport i assessorament puntual de la Sindicatura, la necessitat de coordinar les visites del Síndic de Greuges de Catalunya a les ciutats i pobles amb Síndic local i el tràmit de queixes de competència municipal en ajuntaments que disposen de Síndic local.

La presència consolidada de la institució de la Sindicatura i Defensors locals en més d'una vintena de ciutats i pobles de Catalunya, la inclusió d'aquesta institució en la normativa actual de la Llei Municipal i de Règim Local a Catalunya, així com el futur desenvolupament que pugui tenir aquesta figura en el món local, amb l'increment de pobles i ciutats amb Síndic o Sindica local, suggereixen que caldrà anar trobant noves fórmules per tal d'incrementar i clarificar els lligams i la col·laboració que en l'actualitat hi ha entre els Síndics i Defensors locals amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

A les conclusions de la primera trobada de l'any 1999, a la ciutat de Granollers es va instar per primer cop "la transmissió d'informació dels Síndics locals i Defensors del ciutadà a la Sindicatura de Greuges de Catalunya i d'aquesta, a les locals". També, amb motiu del propi oferiment de la Sindicatura, es va considerar interessant l'activació dels enllaços entre la pàgina web de la Sindicatura, en aquelles dates només un projecte, i les pàgines dels Síndics i Defensors locals, proposta que es va ratificar novament en la segona trobada de l'any 2000 a Vilafranca del Penedès. Aquesta connexió encara no ha estat possible ja que en la web del Síndic de Greuges de Catalunya, que funciona des de l'1 de juny de 2000, la pàgina dels enllaços encara es troba en fase de construcció.

A les conclusions de la tercera trobada de Lleida, pel que respecta a les relacions amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya, es va ratificar la derivació dels casos que poguessin arribar a les oficines locals de la seva competència, demanant alhora l'aplicació d'un criteri de reciprocitat pels casos de l'administració local en els ajuntaments amb la institució del Síndic local en actiu.

En la segona sessió de treball, segons el debat i els dubtes oberts al voltant de tots aquests temes, es va acordar esperar el resultat d'una entrevista concertada entre el Sr. Francesc Palacín, Síndic de Greuges de Reus, i el Sr. Enric Bartlett, adjunt al Síndic de Greuges de Catalunya.

En aquesta entrevista el Sr. Bartlett va exposar de nou quin és el criteri actual que es manté en la Sindicatura de Greuges de Catalunya, que en algun altre moment ja ha manifestat, i que de forma resumida és aquest:

- La regulació entre el Síndic de Greuges de Catalunya i les Sindicatures locals ha de ser regulada per una llei del Parlament.
- El Síndic de Greuges de Catalunya no es planteja en l'actualitat derivar als Síndics o Defensors locals aquelles queixes dels ajuntaments que puguin arribar a la Sindicatura. La Sindicatura entén que l'existència d'aquesta figura no modifica les competències de supervisió de la Sindicatura de Greuges de Catalunya sobre l'actuació dels ens locals.
- L'any 2003 finalitza el mandat del Sr. Anton Cañellas, motiu pel qual es mantindrà aquest criteri.

Cal manifestar, de forma explícita que la Sindicatura de Greuges de Catalunya, ha mantingut en tot moment el suport i assessorament puntual a tots els Síndics/Sindiques i Defensors/Defensores que ho han demanat davant de qualsevol tema que fos convenient.

Tot i així, l'estat actual de la qüestió ens ratifica de nou en què cal continuar avançant en la recerca de millors eines i vies de coordinació entre les Sindicatures locals i el Síndic de Greuges de Catalunya, i que l'objectiu compartit de la defensa dels drets de la ciutadania serà la base per poder trobar, a partir del respecte a la legalitat vigent, fórmules millors de col·laboració, recolzament i suport mutu entre els dos nivells el local i l'autonòmic, d'aquesta institució.

## 7.- Debat obert: Els límits de les actuacions.

El debat sorgeix en l'exposició de diversos casos de companys i companyes que han estat objecte de crítiques en els seus pobles i ciutats com a disconformitat per alguna resolució, per una suposada manca d'actuació o d'altres de caràcter similar. En alguns llocs, les crítiques s'han posat de manifest en mitjans de comunicació (premsa escrita o ràdio) de caràcter local.

La discussió sobre aquest punt es valora com a molt positiva perquè ens fa reflexionar a tots sobre les actuacions i els límits -si és que n'hi ha d'haver...- en la funció de Síndic o Defensor.

Pel que es refereix a les crítiques, s'assumeix sense més dificultat que les actuacions, o fins i tot la manca d'actuació, és susceptible de ser públicament criticada, amb el prec, però, de què es mantinguin sempre unes formes respectuoses vers la institució.

Tot i així, més enllà del diàleg obert, l'explicació i la justificació de les resolucions que es prenen amb els afectats, es considera que no s'hauria d'entrar en dinàmiques de rèplica i contra-rèplica públiques dins dels mitjans de comunicació.

Per últim, hem pogut diferenciar alguns articles o opinions que no han contemplat la funció com el que és: un mecanisme de garantia del compliment dels drets de la ciutadania. Cal remarcar que això no vol dir que el Defensor hagi de prendre posició en qüestions polítiques, bé vinguin del consistori, com dels mateixos ciutadans. Les seves actuacions tampoc poden esdevenir cap mena d'eina o acció de govern alternativa.

La pràctica quotidiana de l'exercici del càrrec serà la millor demostració a la ciutadania de la coherència de les actuacions fetes des la independència i objectivitat.

Tenint en compte les reflexions obertes al voltant d'aquest debat, les aportacions de diversos companys i companyes per la via del *Forumsd* i assumint que encara ens cal aprendre a transmetre-ho públicament, vam redactar i difondre l'article amb el títol: "A què es dedica un defensor?"

## 8.- Diversos

### IV Debat de l'Ajuntament de Barcelona - 9-11-2002.

Amb la presència de 8 representants del conjunt de Síndics i Defensors locals i amb el suport formal d'altres rebut per la via del *Forumsd*, es va participar, per segon any, en aquest debat que organitza l'Ajuntament de Barcelona.

En el debat es va presentar el document "*Instruments d'avaluació de l'acompliment dels compromisos assumits a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat*", redactat per la Regidoria de Drets Civils de L'Ajuntament de Barcelona.

El document sorgeix del compromís de les ciutats amb l'article 27 de la carta sobre els mecanismes de prevenció que, a més del Síndic o Defensor, han de disposar com són les fórmules d'avaluació de l'aplicació de la carta.

Des de la perspectiva del treball que els Síndics/ques i Defensors/es mantenen en l'actualitat, cal valorar que encara es manté una certa confusió en els documents que ens van presentar sobre la figura del futur Defensor/a del Ciutadà, (Defensor/a del ciutadà de Barcelona o Defensor de la Carta Europea de Salvaguarda de Drets Humans a la Ciutat...).

Quant al procediment per a l'elecció del Defensor/a, en aquell moment encara no s'havia tingut en compte els nous dictats de la Llei de Règim local.

### **Relleus en el càrrec, nous nomenaments i incorporacions al *Forumsd***

En la 2<sup>a</sup> sessió de treball del 17 d'octubre de 2002, com a conseqüència del relleu del Sr. Armenteros, Síndic de Greuges de Tiana pel Sr. Jordi Figueres, i de la voluntat manifesta del Sr. Armenteros de poder mantenir el contacte i algun tipus de col·laboració amb la resta de companys i companyes en actiu, es va arribar a l'acord de que els companys i companyes que hagin cessat en el càrrec, i ho vulguin fer, puguin continuar rebent totes les comunicacions del *Forumsd* i assistir com a convidats a les reunions i trobades conjuntes.

Catalunya:

Setembre 2002: Renúncia al càrrec, per haver finalitzat el seu mandat, del Sr. Jordi Xercavins, Síndic de Rubí. Enguany el càrrec encara es troba vacant.

Setembre 2002. Alta al Fòrum del Sr. Ferran Merino, Defensor del Vilatà/Vilatana d'Argentona. Es va incorporar als treballs conjunts en la segona sessió de d'octubre.

Octubre 2002. Renúncia al càrrec, per haver finalitzat el seu mandat, del Sr. Rafael Armenteros. El Sr. Jordi Figueras va ser nomenat nou Síndic de Greuges de Tiana. En la 2<sup>a</sup> sessió de treball ja es va incorporar el Sr. Figueras i el Sr. Armenteros es va acomiadar "formalment" de nosaltres.

Gener 2003. Alta al Fòrum del Sr. Eduard Puig, Defensor del Ciutadà de Figueres.

Febrer 2003. Contactes amb el Sr. Ramón Barrabeig, Síndic Municipal de Greuges de La Masó,

Resta de l'estat:

Juny 2002. Alta al fòrum del Sr. Antonio Pallicer, Defensor del Ciutadà de Calvià.

Gener 2003. Contactes amb el Sr. Juan Miguel Lloret, Defensor del Ciutadà de Gandia.

S'han mantingut els contactes i l'intercanvi amb la Sra. Zenaida Álvarez, Defensora del Ciudadano de Gijón i el Sr. Javier Otaola, Síndico-Defensor Vecinal de Vitoria-Gasteiz.

**Articles conjunts en premsa:**

- 10 de desembre de 2002, Dia dels Drets Humans es va difondre públicament l'article amb el títol de "Globalitzem els drets humans".
- 14 de desembre de 2002. "A què es dedica un Defensor".

(veure annexe)