



RETS

INFORME 2019 - 2020



DEFENSORA DE LA
CIUTADANIA
SANTA COLOMA DE GRAMENET



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



BENVOLGUDES, BENVOLGUTS,

Amb aquest document que us faig a mans, tinc l'honor de presentar-vos el meu segon informe com a Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, després del meu nomenament per unanimitat al Ple municipal del mes de juny del 2018.

Les circumstàncies excepcionals viscudes durant el 2020 per la pandèmia de covid-19 van fer impossible la presentació de l'informe d'actuacions corresponent al 2019, tal i com hauria d'haver estat en circumstàncies de normalitat. Per tots aquests motius, el present Informe és el document d'actuacions i recomanacions de l'activitat desenvolupada per la institució de la Defensora de la Ciutadania al llarg dels anys 2019 i 2020, amb totes les complexitats i situacions viscudes i tractades al llarg d'aquest període.

Aquest informe representa, a més, un canvi important d'estil i de format respecte dels anteriors, procurant mantenir-ne l'essència fonamental: presentar, des de la transparència, l'objectivitat i la defensa i garantia de drets fonamentals de les persones, la feina feta per la institució que tinc l'orgull de representar.

Pel seu caràcter públic, aquest document pretén també ser accessible, entenedor i pròxim per a tothom, complint alhora amb les propostes de mandat que vaig anunciar en la presentació del meu primer informe, la primavera del 2019.

Per tot això, desitjo esdevingui un instrument que ajudi a millorar aquells aspectes de l'administració local que cal revisar en favor dels principis de Bon Govern i Bona Administració.

Però sobretot, desitjo que l'abast d'aquest informe sigui ampli, compartit i que ens empenyi a totes i tots a treballar sempre en favor d'aquells col·lectius de persones que pateixen situacions de major vulnerabilitat i fragilitat social a la nostra ciutat.



PEPA GONZÁLEZ LARA
Defensora de la Ciutadania
31 de març de 2021

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



LA INSTITUCIÓ

LA CREACIÓ DE LA INSTITUCIÓ
QUÈ ÉS LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA?

COM TREBALLEM? COM HO FEM?

LA DEFENSORA: PEPA GONZÁLEZ

VINT ANYS DE INSTITUCIÓ

EL MARC LEGAL



LA CREACIÓ DE LA INSTITUCIÓ

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet decideix, a finals de l'any 1999 i amb la unanimitat de tots els grups polítics, crear la institució del Defensor del Ciutadà.

El Reglament del Defensor/a de la Ciutadania, actualitzat per acord del Ple de l'any 2008 amb la unanimitat de tots els grups municipals, va incorporar les millores derivades del treball del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya i la Diputació de Barcelona com són una millor definició i clarificació de les funcions del Síndic/a o Defensor/a de la Ciutadania, dels procediments d'actuació i de les relacions que haurà de mantenir amb el Ple de la Corporació, atorgant un major èmfasi a la necessitat de vetllar pel bon govern administratiu en benefici de la ciutadania.

[Consulta el text íntegre](#)
del Reglament del Defen-
sor/a de la Ciutadania.

QUÈ ÉS LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA?

És una institució que, des de la independència i l'objectivitat, vetlla per la defensa i el respecte dels drets de les persones davant l'administració municipal.

És un dels mecanismes de què disposa la ciutadania per exercir el control municipal. La institució reforça, sense substituir-ne cap, els diversos mecanismes de control democràtic de l'Ajuntament.

La Defensora de la Ciutadania assumeix una funció institucional: no és un càrrec polític, no fa política de partit ni ha d'exercir cap acció alternativa de govern.

El seu mandat, definit per a un període de 5 anys, no està condicionat ni vinculat amb els mandats ni els períodes que es determinen mitjançant les eleccions municipals.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



COM TREBALLEM? COM HO FEM?

La Defensora atén a la ciutadania des de la proximitat i intenta solucionar i resoldre les queixes, greuges, consultes i/o assessoraments diversos que li presenten sobre actuacions de l'Ajuntament.

1

Recull i analitza tota la informació disponible en relació a la queixa i constata que l'Ajuntament, en primera instància, hagi tingut coneixement de la qüestió i l'oportunitat d'atendre i donar resposta a les demandes plantejades. L'Ajuntament té el deure de col·laborar amb la Defensora de forma preferent i urgent i ha de facilitar l'accés a tota la informació sobre el cas.

2

Després d'analitzar la queixa, i quan aquesta és pertinent i estimable, la Defensora intenta cercar una solució. Habitualment s'opta per aconseguir una solució amistosa de forma que no calgui presentar una resolució expressa del cas. L'objectiu d'aquesta tasca de mediació entre l'Ajuntament i la ciutadania és resoldre les dificultats existents entre les parts i, d'aquesta forma, solucionar els casos. Aquesta fórmula, a més, permet detectar tots aquells aspectes de l'organització municipal susceptibles de millora.

3

Si considera que la queixa no té fonament, la Defensora pren la decisió de desestimar-la. Desestimar una queixa suposa considerar que l'actuació municipal ha estat correcta i, per tant, es dóna la raó a l'Ajuntament.

Si la queixa té fonament, i no ha estat possible plantejar una solució amistosa, la Defensora procedeix a estimar-la, la qual cosa suposa considerar que en les decisions de l'Ajuntament hi ha hagut algun greuge o vulneració dels drets de la ciutadania, motiu pel qual es dóna la raó al ciutadà.

La resolució de la Defensora pot incorporar una recomanació a l'Ajuntament per esmenar el greuge detectat.

Cal recordar, però, que les resolucions i recomanacions de la Defensora mai són vinculants. L'Ajuntament, amb cadascun dels seus serveis i departaments, és l'únic que disposa de capacitat i responsabilitat per acceptar o rebutjar la proposta de la Defensora en forma de resolució, recomanació o solució amistosa.

També cal destacar que les solucions amistoses són una forma més d'agilitzar la resolució de queixes, estalviant burocràcies innecessàries i facilitant un contacte més proper entre la ciutadania i l'administració. Sovint, això permet recompondre relacions que, per les discrepàncies i dificultats, han pogut generar actituds de recel i desconfiança que cal reconduir en benefici de la salut democràtica de la institució.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



LA DEFENSORA: PEPA GONZÁLEZ

El Ple de l'Ajuntament del 25 de juny de 2018 va acordar, amb la unanimitat de tots els grups municipals, el nomenament de la Sra. Pepa González Lara com a Defensora de la Ciutadania. La presa de possessió del càrrec es va fer efectiva l'1 de setembre de 2018 pel període establert al Reglament, és a dir, per cinc anys.

Pepa González és diplomada en Educació Social per la facultat de Pedagogia de la Universitat de Barcelona i ha desenvolupat la seva experiència i treball professional en els àmbits de la infància, l'adolescència i les famílies en situació de vulnerabilitat i necessitats socials bàsiques.



Així, ha treballat en diversos equips, serveis i projectes, tot centrant la seva activitat professional dels darrers anys en càrrecs de coordinació i direcció del Centre Obert Rialles on, a banda del mateix centre obert, s'han desenvolupat d'altres recursos i serveis com el XELA, per a infants i joves (6-16 anys) amb diversitats funcionals i altres trastorns; el servei El Punt, de suport, orientació i assessorament per a persones joves (18-30 anys) en situació d'alt risc social; La Nota, un estudi de gravació, formació i producció musical per a joves en situació de risc; el D'Xiquets, l'esplai de cap de setmana per a infants de 6 a 12 anys; i la Llar Champagnat Santa Coloma, un recurs residencial d'alta autonomia i de caràcter socioeducatiu per a joves de 18 a 21 anys ex tutelats.

També ha estat al capdavant de la supervisió, implementació i coordinació a l'entitat del programa Caixa Proinfància de la Fundació Bancària Caixabank i ha desenvolupat un intens treball en xarxa i sociocomunitari amb els diversos agents socials, entitats del tercer sector colomenc i serveis locals i de l'administració pública.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



VINT ANYS DE LA INSTITUCIÓ

El 27 de febrer de 2020, pocs dies abans de la declaració de l'estat d'emergència i el confinament, encara vam tenir l'oportunitat de celebrar el vintè aniversari de la institució a la sala d'actes de Can Sisteré. L'acte es va celebrar amb la presència de la presidenta del Fòrum de Síndics, Sindiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya i Síndica Municipal de Greuges de Sabadell, Eva Abellán; l'adjunt al Síndic de Greuges de Catalunya, Jaume Saura; el primer Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, Fernando Oteros i l'actual Defensora, Pepa González, sota la presidència de l'alcaldeessa Núria Parlón.

En aquesta breu celebració amb la ciutadania i les entitats colomenques vam poder recordar que feia vint anys que el plenari de l'Ajuntament de Santa Coloma, amb la unanimitat de tots els grups polítics d'aquell moment, es va comprometre a crear i implantar a la ciutat la institució de la sindicatura local.

[Visualitza aquí el vídeo](#)
on es commemoren aquests
20 anys de sindicatura local.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

**2000****FERNANDO OTEROS****2018****PEPA GONZÁLEZ****2020**

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

El 29 de novembre de 1999, el Ple de l'Ajuntament va fer l'aprovació inicial del Reglament del Defensor. El 28 de febrer de 2000, després del període d'al·legacions, es va fer l'aprovació definitiva d'aquest Reglament. Pocs mesos més tard, el 2 de maig de 2000, es va nomenar el Sr Fernando Oteros com a primer Defensor de la ciutat.

Va ser escollit amb la unanimitat de tots els grups polítics i va mantenir aquesta unanimitat fins al final del seu mandat. I, després, Pepa González —a banda de l'important nombre de suports d'entitats i associacions que va aconseguir en el procés obert per a la presentació candidatures al càrrec— també va assolir la confiança i la unanimitat de tot el consistori. Segurament val la pena pensar que aquestes unanimitats són la prova evident que, quan el que es posa sobre la taula és la defensa dels drets de la ciutadania, tothom arriba a consens i acords unànimes.

La institució de la sindicatura té valor per a les persones i per a l'Ajuntament en la mesura que treballa habitualment amb el que no acaba d'anar bé o amb el que les persones consideren un greuge: una decisió equivocada, una sensació d'injustícia, la constatació d'alguna mancança o algun procediment o actuació que no està funcionant com hauria de ser... La queixa, la insatisfacció, o el trencament de la confiança d'una persona cap al seu ajuntament s'ha de poder tractar no com un retret o una molèstia sinó com l'oportunitat per millorar actuacions, decisions, procediments i qüestions que afecten de forma directa als nostres veïns.

Els drets de les persones es viuen i s'han de poder exercir en la nostra quotidianitat. Aquest és el nostre terreny de joc natural: la proximitat amb la nostra ciutat. Els carrers i les places de Santa Coloma. Aquí és on volem i hem de poder viure en pau, amb unes condicions dignes i adequades de treball, salut, medi ambient, habitatge i amb serveis suficients per garantir una bona qualitat de vida. Però, certament, no arribem a tot i encara tenim moltes mancances. Hi ha marge per a assolir millores en tots els àmbits de la nostra vida. I és també en aquesta proximitat on tenen un immens valor la sindicatura i la defensora local, escoltant les persones, atenent les seves consultes, recollint les seves queixes i treballant, amb tots els serveis i departaments municipals, per trobar vies d'acord i de solució de les dificultats que sorgeixen; i, molt especialment, recomponent/restablint la confiança de la ciutadania en les institucions públiques.

Perquè, en definitiva, l'objectiu final i únic de tot plegat també és compartit i ha de sortir de la unanimitat de totes i de tots, dels grups polítics, de les entitats ciutadanes, del govern i de l'oposició: treballar per la millora de la qualitat de vida de les persones i per garantir tots els seus drets.



EL MARC LEGAL

Els drets humans, el Reglament, la CESDHC, els Principis de Venècia... I l'equitat.

Segurament és oportú fer un recordatori d'on s'emmarca actualment la institució de la Defensora de la Ciutadania i, en general, les sindicatures locals, denominació també habitual al nostre país.

El 29 de novembre de 1999, el Ple de l'Ajuntament de Santa Coloma va fer l'aprovació inicial del Reglament del Defensor. Els precedents d'aquesta institució els podem trobar a la ciutat de Lleida, que l'any 1990 crea la institució com un òrgan independent i separat del govern municipal. A Lleida la segueixen altres ciutats i pobles com Vilafranca del Penedès (1993), l'Escala (1995), Girona, Santa Coloma de Gramenet i Badalona (1999). Els primers reglaments de les sindicatures locals es van fer adaptant a l'àmbit local les línies bàsiques del que el Parlament havia determinat per al Síndic de Greuges de Catalunya.

La normativa actual de règim local (Text Refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya, aprovat per Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril) ratifica posteriorment aquesta realitat i reconeix i regula la implantació de les sindicatures locals als municipis.

Cal destacar que, les tasques tècniques de la proposta de redacció i tramesa dels esborranys per a la incorporació dels articles sobre les sindicatures locals que finalment es van incorporar al Decret del Parlament, es van fer des de Santa Coloma de Gramenet (Llei de setena modificació de la Llei 8/1987, de 15 d'abril, municipal i de règim local de Catalunya, aprovada pel Ple del Parlament de data 26 de juny del 2002). Va ser una tasca dels tècnics Joana Ricardo, des del seu lloc de treball als Serveis Jurídics municipals i com assessora de la institució; i del meu adjunt, Joan Antoni Martínez.

En aquest marc legal, cal destacar també que l'Estatut d'Autonomia de Catalunya va incloure al seu redactat, i dins de l'article 78, dedicat al Síndic de Greuges, el reconeixement explícit de la seva existència amb la següent consideració: "78.4. El Síndic de Greuges pot establir relacions de col·laboració amb els defensors locals de la ciutadania i altres figures anàlogues creades en l'àmbit públic i el privat".

Per tant, la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya, el Reglament de la institució i la mateixa referència a l'Estatut d'Autonomia de Catalunya són les bases formals de l'existència de la institució.

Però res d'això hagués estat possible, perquè la llei no ho determina, sense la voluntat i la decisió dels regidors i regidores que hi havia a l'Ajuntament el 1999, amb l'alcaldeessa Manuela de Madre al capdavant, i el consens i unanimitat de tots els grups municipals, que van voler dotar l'actuació municipal d'aquest instrument de control i supervisió que és el/la Defensor/a de la Ciutadania. Tampoc sense la voluntat i el desig explícit de la resta de responsables municipals que, fins a data d'avui, s'han preocupat per mantenir la institució i fer-hi els relleus necessaris per garantir-ne la continuïtat.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

La Defensora de la Ciutadania atén i rep les persones que volen manifestar les seves queixes sobre l'administració. És evident que les competències pròpies d'una defensora local són les de l'administració municipal, però també és evident que, quan les persones necessiten suport i ajuda, les sindicatures locals són un dels primers llocs on arriben tota mena de consultes i queixes sobre qualsevol àmbit de la vida, públic i privat, i relacionades amb les actuacions de l'administració local, l'autònoma o l'estatal. El tarannà que defineix l'oficina de la Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma passa per estar sempre oberts a escoltar i donar la millor resposta i orientació possible a cada demanda de forma personalitzada, més enllà de la competència pròpia de les qüestions diverses que plantegen les persones quan s'adrecen a la institució.

Però crec que val la pena, també, contextualitzar des de quina mirada treballen les sindicatures locals. I és per aquest motiu que disposem d'una àmplia base legal sota la qual cal revisar i contemplar cada dificultat i cada problema. I especialment els que siguin de competència directa de l'administració local. I és en aquest sentit que necessitem revisar les queixes, les dificultats i les problemàtiques que ens presenta cada persona a la llum del que ens diu i ens assenyalava tota la bateria normativa que sustenta el que avui anomenem drets fonamentals i la seva materialització en drets econòmics, socials i culturals de proximitat.

LA CONSTITUCIÓ ESPANYOLA I LA DECLARACIÓ UNIVERSAL DELS DRETS HUMANS

Necessitem tenir a prop referències tant evidents com la Constitució Espanyola de 1978, que defineix al país com un Estat social i democràtic de dret i establint com a valors superiors de l'ordenament jurídic a la llibertat, la justícia, la igualtat i el pluralisme polític. A la Carta Magna es defineixen els drets i deures fonamentals de tota la ciutadania i es fa referència explícita a la seva interpretació de conformitat a la Declaració Universal dels Drets Humans i la resta de tractats i acords internacionals ratificats per l'Estat.

La Constitució fa un ampli recorregut per la regulació i definició dels drets i llibertats: la igualtat, la seguretat, la llibertat d'opinió, de reunió i de participació, l'educació i la llibertat sindical. I també sobre els drets i deures de les persones com el dret al treball, a l'esforç i a les contribucions fiscals, entre d'altres. S'estableixen igualment els principis rectors sobre la política social i econòmica, destacant els aspectes que es refereixen a la protecció social i econòmica de les famílies i persones; i el progrés social vinculat als drets econòmics i socials.

En la Declaració Universal de Drets Humans de 1948 cal valorar especialment el que se'n destaca sobre la llibertat, l'educació, la igualtat davant la llei, la circulació lliure de les persones i la seva capacitat de fixar la seva residència al territori que escullin, a l'asil, a la protecció internacional, a la participació, a la seguretat, a la salut, al treball, al temps lliure i a un nivell de vida digne entre d'altres aspectes.

Segurament, tots dos textos, la Declaració Universal dels Drets Humans (1948) i la nostra Constitució (de 1978), serien susceptibles d'una profunda reflexió i una àmplia reforma i actualització per clarificar encara més qüestions que avui en dia són determinants en l'àmbit dels drets econòmics, socials i culturals de proximitat i el que avui anomenem com a nous drets emergents de persones, pobles i comunitats.

Amb tota seguretat, els conceptes de drets humans i llibertats fonamentals han evolucionat força des del 1948 i el 1978. I cal que les normatives i les lleis s'adaptin a les necessitats de la societat del segle XXI.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

També pot ser precís aplicar una mirada al que ens diu la Convenció sobre els Drets de l'Infant, adoptada per les Nacions Unides el novembre de 1989 sobre la seva educació, la màxima protecció i cura del seu benestar, l'obligació de disposar de dispositius i mesures per garantir les possibles mancances o necessitats, la protecció contra els maltractaments, el dret (i les obligacions i responsabilitats) de la seva família i el respecte per la seva llibertat d'opinió, expressió i voluntat. I l'especial atenció que cal dedicar als infants i joves refugiats i que pateixen situacions de desplaçament dels seus països d'origen, aquells infants i joves amb diversitat funcional i/o aquells infants i joves que viuen i pateixen directament situacions d'especial vulnerabilitat i fragilitat social.

Al nostre país també tenim vigent el Pacte Internacional dels Drets Civils i Polítics. Aprovat per les Nacions Unides el 1966 i que va entrar en vigor a l'Estat a l'any 1976. En aquest pacte es recullen amb major detall i definició drets econòmics, socials i culturals que sorgeixen del desenvolupament dels drets fonamentals i s'hi concreten qüestions tan importants com el dret a vot i al sufragi universal, a l'autodeterminació, el treball i la justícia del seu salari, les condicions dignes i segures del treball, la igualtat d'oportunitats, la llibertat sindical, les garanties d'un nivell de vida adequat, l'alimentació i l'habitatge. També del manteniment de la salut física i mental de la ciutadania. I a la disposició de sistemes suficients per a garantir l'educació, l'ensenyament, la cultura i el progrés científic. El Pacte també obliga als estats a mantenir relacions adequades de cooperació i relacions internacionals.

LA CARTA SOCIAL EUROPEA

Tampoc podem oblidar una normativa vigent tant determinant com la Carta Social Europea, aprovada pel Consell d'Europa, revisada el 1996 i que reforça i confirma disposicions i obligacions en matèria de drets que cal protegir i garantir, com són el treball, la vida digna de les persones, la protecció de la infància i l'adolescència, la salut, els sistemes de protecció de la salut i els serveis socials, els drets a l'autonomia de les persones amb discapacitat, la protecció a les famílies, a la igualtat i a la no discriminació per raó de gènere, a la protecció de la maternitat, els drets dels treballadors migrants i les seves famílies, els drets de les persones grans i la protecció de la vellesa. De nou s'hi parla, i es destaca com a vital, el dret a l'habitatge. I s'ordena als estats que prenguin les mesures encaminades a afavorir l'accés a l'habitatge amb uns nivells suficients per a la població, a activar mesures per les persones que no en disposin i a fer assequible el seu preu per a les persones amb menys recursos.

Cal destacar que el nostre Estat, com la resta dels estats membres de les Nacions Unides, reben informes i avaluacions periòdiques de les seves condicions, avenços i dificultats en matèria de drets humans.

Semblaria que una qüestió així, dins del marc de l'Informe anual d'una defensora local, podria quedar al marge de les seves competències i actuacions, però res més lluny de la realitat d'un dels principis de les actuacions d'una sindicatura local: "Pensem globalment, actuem localment".

El problema d'una multa potser excessiva, el d'un contenidor de deixalles ubicat a un lloc poc apropiat, d'un gual poc accessible, una situació d'emergència d'habitatge, de dificultats amb l'empadronament o de pobresa energètica esdevenen vulneracions de drets. I la mirada de la Defensora i de l'Ajuntament, com a institució, ha d'anar sempre des de l'àmbit local a l'àmbit global per prendre la millor decisió i solució possible.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

En aquesta direcció només voldria destacar breument els resultats de la darrera avaluació que l'Estat espanyol va obtenir l'any 2020 del que es coneix com "examen periòdic universal", realitzat pel Consell de Drets Humans de l'Assemblea General de les Nacions Unides.

En aquest informe es van presentar els avanços fets per l'Estat en relació a l'anterior avaluació i alhora es van presentar 275 recomanacions i propostes a l'Estat per desenvolupar en perspectiva de futur. Aquesta documentació es revisable i consultable a les [pàgines oficials](#) de la institució de les Nacions Unides i entre d'altres potser caldria destacar qüestions al voltant de:

- Millor regulacions dels drets laborals i del treball
- Actuacions per a la millora del medi ambient
- Seguiment i control dels tractats, informes i declaracions vinculants per l'Estat sobre els Drets Humans
- Actuacions de millora de les garanties de les pensions i de la seguretat social
- Activació de legislació, mesures i accions fermes per eliminar i reduir el racisme, la discriminació racial i promoure la igualtat de tracte entre les persones
- L'aprofundiment i desenvolupament de l'agenda pel compliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de Agenda 2030 de l'ONU
- El reforçament de les garanties de l'exercici dels drets civils i polítics
- Accions i mesures contra l'explotació i tràfic d'éssers humans, especialment d'infants i dones
- Accelerar i enllestir un Pla Nacional de Drets Humans
- Milllores en les accions i polítiques de promoció de l'habitatge social i protecció de les persones en situacions de vulnerabilitat

Com es pot veure, i sense afany d'exhaustivitat, tot una agenda de propostes que segurament totes signaríem sense massa dificultat per intentar aconseguir el més aviat possible i el més abastament possible.

I cadascuna d'elles amb repercussions directes en la nostra vida quotidiana en aquest camí normatiu i legislatiu que ha d'anar d'allò global a allò local. A cadascuna de les nostres realitats i a cadascun dels nostres problemes.

CESDHC

Un dels documents que les sindicatures locals hem volgut fer nostre, de forma especial, ha estat la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat. I no ha estat per casualitat, sinó perquè la majoria de les ciutats que després van implantar la institució de les sindicatures locals van ser les responsables de la creació i expansió d'aquesta declaració.

L'any 1998, a Barcelona, unes desenes d'ajuntaments reunits sota els auspicis del Consell d'Europa per celebrar el 50è aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans, van constatar que "...existeixen nombrosos drets que encara no són 'efectius' i els ciutadans tenen moltes dificultats per orientar-se en el laberint dels procediments administratius i jurídics".

En conseqüència, van decidir elaborar una Carta per recollir tot allò que des dels municipis es podia aportar i fins i tot garantir per l'aplicació efectiva dels drets humans en l'àmbit dels municipis. El document es va aprovar dos anys després, l'any 2000, en el transcurs de la "II Conferència de Ciutats Europees pels Drets Humans" celebrada a la ciutat francesa de Saint-Denis, amb el títol de Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (CESDHC) i, posteriorment, s'hi han anat adherint municipis europeus, fins a superar el nombre de 400. A Santa Coloma de Gramenet la Carta es ratifica en la sessió de Ple del 27 de juliol de 2000.

En el Preàmbul de la Carta s'expressen tres idees fonamentals, que cal recollir:

1

La ciutat, com a concreció avui d'allò que hem definit en referència al concepte de municipi: "La ciutat és avui l'espai de totes les trobades i, per tant, de totes les possibilitats. També és el terreny de totes les contradiccions (...) hi apareixen totes les discriminacions arrelades a l'atur, la pobresa, el menyspreu de les diferències culturals... mentre que s'hi esbossen i es multipliquen pràctiques cíviques i socials de solidaritat".

Evidentment és un programa ambiciós assentat sobre la constatació de la centralitat fonamental del municipi com a escenari de l'exercici dels drets humans, o de dificultats per gaudir-los, i sobre el dinamisme dels drets consagrats en la Declaració Universal, en funció de la mateixa realitat de la vida humana en tota la complexitat expressada en l'àmbit municipal.

Aquesta Carta és un compromís adquirit voluntàriament pels ajuntaments signataris, o pels que posteriorment s'hi ha adherit ("El compromís que adoptem aquí s'adreça a les dones i als homes del nostre temps..."). Hi ha un reconeixement explícit que "els drets humans són universals, indivisibles i interdependents" i que "tots els poders públics són responsables de la seva garantia".

La Carta parteix del convenciment que els instruments d'execució efectiva dels drets humans, "sobretot pel que fa als drets socials, econòmics i culturals" són insuficients, i de què "la bona administració de les ciutats exigeix el respecte i la garantia dels drets humans per a tots els (seus) habitants, sense cap exclusió". Per aquestes raons, planteja la necessitat "de l'existència d'una Carta Europea de Drets Humans a la Ciutat, que proclami amb solemnitat i claredat les llibertats públiques i els drets fonamentals reconeguts als habitants de les ciutats i el compromís de les autoritats municipals de garantir-los".

2

La vida a la ciutat "ens imposa l'obligació de definir millor determinats drets...i el reconeixement de nous drets..."

Com ja hem comentat, la carta és ratificada i adoptada a Santa Coloma de Gramenet en la sessió del Ple municipal del 27 de juliol de 2000. En aquest document es fa un ampli recorregut per la concreció del que ha de ser el dret a la ciutat, la igualtat de drets, les llibertats culturals i religioses, la protecció dels col·lectius i la ciutadania més vulnerable, el deure de solidaritat, la cooperació municipal internacional i el principi de subsidiarietat. En relació als drets civils i polítics de ciutadania, es referma el dret a la participació política, el dret d'associació, reunió i manifestació, la protecció de la vida privada i familiar i el dret a la informació. Quant als drets econòmics, socials, culturals i ambientals de proximitat, la carta fa un recorregut pels drets generals als serveis públics de protecció social, el dret a l'educació, al treball, a la cultura, a l'habitatge, a la salut, el medi ambient, a un urbanisme harmoniós i sostenible, al lleure i als drets dels consumidors. Pel que fa a l'administració democràtica local, remarca la necessitat de l'eficàcia dels serveis públics i el principi de transparència. I com a mecanismes de garantia dels drets humans de proximitat, destaca l'administració de justícia local, la policia local, mecanismes de prevenció com els mediadors socials i els *ombudsperson* municipals, i d'altres mecanismes fiscals i pressupostaris per garantir el compliment de la Carta, que també auto imposa el seu text com a valor jurídic a respectar, a incorporar a l'ordenament jurídic local, especialment a les ordenances, i a mantenir per a les ciutats que l'adoptin i la ratifiquin, com és el cas de Santa Coloma.

3

És en l'àmbit de la ciutat on els drets poden trobar "les condicions per a una democràcia de proximitat".

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



ELS ODS: OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

També és pertinent, en aquest punt, fer referència als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) i l'Agenda 2030, proposats i aprovats el 2015 per l'Assemblea General de les Nacions Unides i als quals la nostra ciutat s'hi adhereix per emmarcar el seu desenvolupament social i econòmic amb criteris de sostenibilitat i solidaritat.

Els ODS són un total de 17 objectius que plantegen, entre d'altres, eradicar la pobresa, lluitar contra la desigualtat i la injustícia i posar fre al canvi climàtic.

L'any 2030 és l'horitzó proposat per a la realització de tot un conjunt d'actuacions amb l'objectiu comú d'assolir el desenvolupament mundial sostenible.



Tot aquest marc legal que hem destacat també ens està servant per a la nostra acció quotidiana. En les recomanacions que actualment emeto com a Defensora, fem una especial menció a aquest marc normatiu com a l'ancoratge i el vincle a partir del qual s'emeten, aplicant també el principi d'equitat, les propostes i les recomanacions. Recordar i fer esment d'aquest marc legal concret, des del propi Reglament a la resta de normatives autonòmiques, estatals, la mateixa Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat i els propis ODS, té la intenció d'ajudar a convèncer a l'Ajuntament, com a receptor de les recomanacions, de l'interès i conveniència de la seva acceptació o, si més no, de proposar el seu estudi i obrir un procés de diàleg sobre les qüestions problemàtiques —les queixes— que amb una actitud oberta i positiva segur que entre totes aconseguirem solucionar i millorar.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



ELS PRINCIPIS DE VENÈCIA

Per acabar aquest bloc, més dedicat a l'àmbit normatiu global que envolta el nostre treball, les actuacions i les competències d'una sindicatura local, no voldria deixar de fer esment d'un darrer document que s'ha anomenat com els 'Principis de Venècia'.

Es tracta d'un document sorgit del Consell d'Europa i elaborat amb l'objectiu de servir com a referent per a la protecció de les institucions d'*ombudsperson* que darrerament, a nivells estatal, regional o fins i tot local, han sofert atacs o han vist amenaçada la seva independència per la seva actuació i visió crítica d'avant qüestions d'interès públic, de queixes o en la formulació de recomanacions.

La Declaració de Venècia recull un total de 25 principis definits pels propis membres d'aquestes institucions de tots els nivells, realitats i fórmules que conviuen a tot el món.

Els Principis assenyalen de forma especial totes les situacions i els elements relacionats amb els *ombudsperson*, sindicatures o defensories —també les locals— incidint en aspectes tan determinants com l'elecció, l'acomiadament o el termini dels mandats, recursos econòmics i materials necessaris per al seu funcionament i les garanties per la seva independència. El document vol consolidar i potenciar els *ombudsperson* i el seu paper determinant en l'enfortiment de la democràcia, les garanties de l'estat de dret, les pràctiques de bon govern i la protecció i promoció dels drets humans i les llibertats fonamentals als àmbits on estan implantats.

[Podeu consultar el text íntegre](#)
dels Principis de Venècia.

Com a mostra d'aquesta Declaració vull incloure a continuació el seu primer principi:

“Les institucions d'*ombudsman* tenen un paper important en l'enfortiment de la democràcia, l'estat de dret, la bona administració i la protecció i promoció dels drets humans i les llibertats fonamentals. Tot i que no hi ha cap model normalitzat entre els estats membres del Consell d'Europa, l'Estat ha de recolzar, protegir la institució de l'*ombudsman* i abstenir-se de qualsevol acció que perjudiqui la seva independència”.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS





SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



LA COVID-19

L'ARRIBADA DE LA PANDÈMIA

L'INFORME 2019

EL FUNCIONAMENT DE L'OFICINA I L'ATENCIÓ
A LA CIUTADANIA EN TEMPS DE CRISI

EL FUTUR: COM SEGUIM TREBALLANT



L'ARRIBADA DE LA PANDÈMIA

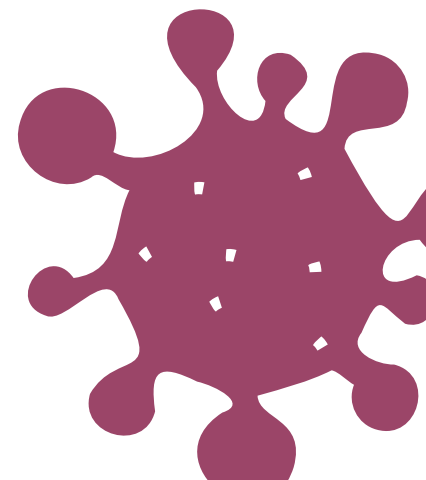
El 25 de febrer de 2020 es diagnostica a Barcelona el primer cas de coronavirus i es confirmen les alarmes que l'OMS i les entitats i institucions sanitàries havien anat comunicant a la ciutadania. Fins aquells dies, l'activitat quotidiana de persones, empreses i institucions havia estat l'habitual i només hi havia una certa i relativa preocupació sobre quines mesures podrien ser necessàries per prevenir els contagis d'una malaltia que, en aquells primers moments, encara era tan desconeguda com imprevisible.

En pocs dies, entre el 25 de febrer i el 13 de març, salten totes les alarmes a nivell mundial i es fa evident la necessitat de decretar l'estat d'alarma i aïllar al màxim possible la població amb l'excepció del que es consideren serveis essencials. Pocs dies abans, i amb la informació que les administracions i el propi ajuntament anava rebent, es va començar a treballar amb els primers protocols sanitaris i recomanacions de contingències a prendre per poder mantenir una mínima operativitat dels serveis bàsics municipals.

Avui encara ens trobem al bell mig d'aquesta pandèmia. I les conseqüències encara són prou greus i imprevisibles com per no abaixar la guàrdia ni els màxims esforços per combatre la malaltia i els seus efectes sobre les persones i les comunitats a tots els nivells, econòmic, social, laboral, de salut mental, de pèrdues irreparables d'amigues, companyes i familiars... I amb la previsió, encara, d'haver d'assumir i treballar amb molt patiment per davant. Però amb la perspectiva d'aquest darrer any, també vull dir, com a Defensora i a títol personal, amb una veu forta i clara, que, malgrat errades i equivocacions que segur que totes i tots hem comès en aquestes circumstàncies, he vist les companyes i companys de tots els equips, serveis i àrees municipals esforçant-se per treure el millor de cadascun i cadascuna.

I els he vist treballant presencialment als respectius llocs, com a treballadors essencials; o els he vist teletreballant, amb els seus telèfons i ordinadors personals, fent aportacions i propostes per garantir i millorar l'atenció a la ciutadania en unes situacions de gravetat i necessitat que mai ens hauríem pogut imaginar.

I en aquest bloc, vull que quedi constància que m'estic referint a tota l'organització. Des del darrer auxiliar que treballa amb un contracte d'interinatge, al tècnic superior amb més antiguitat, experiència i a punt de jubilar-se. A l'equip directiu i a les responsables polítiques. Al govern i també a l'oposició. Cap de nosaltres estava preparat pel que ens va arribar ni, reitero, hagués pogut imaginar el que ha passat aquest darrer any. De ben segur que aquesta situació ens carregarà la motxilla d'aprenentatges dels errors comesos que ens serviran per treballar millor i afrontar l'ingent treball i les dificultats que encara ens tocarà haver de superar. I ho farem. Però ho farem bé i millor si ho sabem fer juntes, si ens escoltem amb empatia i som capaces d'ajudar-nos mútuament.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

També vull incloure en aquest reconeixement a totes les entitats, especialment les del tercer sector de la ciutat, però sens dubte a totes, sense excepcions. A les associacions, comunitats de veïns, clubs, grups d'amics, parròquies i esglésies de diverses confessions, grups de jubilats i pensionistes, persones a títol individual, petits, joves i gent gran que, cadascú des de casa seva o des de la seva entitat o el lloc on han pogut o els ha tocat estar, han treballat, han teixit xarxa en els pitjors moments i han estat ajudant, i encara avui ajuden, de forma exemplar i solidària els que s'han trobat en situacions greus de major vulnerabilitat i necessitat.

Sense totes elles, moltes famílies i persones no haurien rebut aliments, roba o suport i/o escalf emocional en els pitjors dies de la pandèmia. Allà on no han pogut arribar les institucions i administracions públiques (i on encara avui tenen dificultats per arribar-hi) tenim la sort i el privilegi que Sí que hi arriben aquestes entitats, grups i persones. Són la bona gent de Santa Coloma. Persones i col·lectius amb una solidaritat infinita i una entrega que ens ha fet emocionar i, que dia rere dia, constitueixen el VALOR HUMÀ que ens encoratja a treballar més i millor per arribar encara més lluny i a més persones.

**Us demano, des
del més profund
del meu cor,
que seguïu, que
continueu amb la
vostra feina.**

**Sou EL REFERENT
INDISPENSABLE
per a totes
nosaltres.**

**Només espero
poder seguir fent
plegades aquest
camí de futur.**

L'INFORME 2019

El Reglament de la Defensora estableix, a l'article 29, que l'Informe ordinari al Ple s'haurà de presentar dins del primer quadrimestre de cada any. A l'oficina de la Defensora treballàvem amb la previsió de presentar l'Informe de 2019 al plenari de l'Ajuntament de l'abril de 2020.

Amb la declaració de l'estat d'emergència de febrer de 2020, les nostres prioritats van canviar i vam prioritzar l'atenció a la ciutadania, assumint les limitacions de la nova realitat, per davant de la formalitat de la presentació de l'Informe. L'Ajuntament va haver d'aprendre a funcionar amb aquesta nova realitat, literalment, d'un dia per l'altre: els informes, les reunions, la moratòria de terminis administratius per a tramitacions i per a la resolució d'expedients, les dificultats de les comunicacions, l'aprenentatge de l'ús de les eines de teletreball i garantir el funcionament ordinari i alhora excepcional de l'Ajuntament amb juntes de govern, comissions informatives i plenaris telemàtics.

Davant d'aquest context sobrevingut i totalment excepcional, des de la pròpia institució vam optar per endarrerir la presentació de l'Informe. La realitat de la complexitat de la situació en que la covid-19 va posar tots els serveis de l'Ajuntament i la nostra pròpia institució, va confirmar la decisió d'endarrerir la presentació de l'Informe fins que poguéssim trobar un moment més oportú. Finalment, entre setembre i octubre de 2020, vista la situació activa d'emergència, es va prendre la decisió d'esperar al primer quadrimestre de 2021 i fer la presentació d'un Informe extraordinari en la mesura que recull el balanç de l'actuació dels anys 2019 i 2020.



EL FUNCIONAMENT DE L'OFICINA I L'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA EN TEMPS DE CRISI

La setmana del 13 de març de 2020 les informacions que s'emetien des dels serveis de salut pública de l'Organització Mundial de la Salut (OMS), i també des d'instàncies estatals i autonòmiques, ja advertien de la possibilitat de la declaració imminent de l'estat d'emergència amb restriccions de desplaçaments, l'ordre del tancament d'empreses, escoles, universitats i serveis no essencials i el confinament domiciliari.

Atesa la situació d'emergència i la incertesa, vam posar a disposició de l'Ajuntament la capacitat, el personal i els mitjans disponibles de l'Oficina de la Defensora per a tot allò que es pogués considerar necessari o urgent en aquelles circumstàncies. És així com, en les primeres fases de l'emergència, vam mantenir contactes i intercanvis amb serveis com el Punt del Voluntariat i les xarxes ciutadanes de solidaritat que van sorgir de forma espontània degut a la capacitat d'organització de la ciutadania colomenca, tot mantenint contactes i coordinació amb els serveis socials municipals i donant suport puntual en qüestions com el repartiment d'aliments a persones i famílies en situació de necessitat.

La principal eina de treball de la Defensora de la Ciutadania, i d'una sindicatura local, és la proximitat: el contacte personal i facilitar que les persones puguin explicar els seus neguits i les seves preocupacions. Escoltar els problemes que tenen i les dificultats que s'han pogut trobar al relacionar-se amb l'ajuntament o amb d'altres institucions és bàsic per intentar ajudar-les i/o trobar alternatives o solucions.

En aquest context també ens vam preocupar per intentar fer arribar a la ciutadania el missatge que, malgrat el tancament físic de l'Oficina a causa del confinament i les restriccions sanitàries, mantindríem una especial alerta a les comunicacions per via telefònica, per serveis de missatgeria com Whatsapp, pel correu electrònic i per les xarxes socials. I també obrint un canal de contacte telemàtic mitjançant una aplicació de videoconferències.

La difusió de totes aquestes vies de comunicació amb l'Oficina de la Defensora a les nostres xarxes socials i mitjançant l'elaboració de cartells va ser fonamental i es va intensificar durant tot l'estat d'alarma.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



Aquesta informació es manté encara avui a la porta de l'Oficina tenint en compte que actualment encara mantenim tres dies d'atenció presencial (dilluns, dimecres i divendres) i dos dies de teletreball, reduint al màxim les entrevistes presencials degut a les dificultats que les nostres instal·lacions presenten pel que fa a la manca de les distàncies necessàries i la ventilació adequada establertes pels protocols sanitaris.

Val a dir, però, que en tot aquest període estem satisfetes d'haver pogut garantir l'atenció a la ciutadania a uns nivells que considerem suficientment bons. En els pitjors moments del tancament, hem continuat rebent moltes trucades i mantenint moltes videotrucades a dos o a tres bandes,

és a dir, amb la persona afectada, la Defensora i l'Adjunt quan era necessari, comptant sempre amb el suport del nostre administratiu. També hem hagut de distribuir internament entre l'equip totes aquestes atencions i les corresponents consultes internes, bàsicament centrades en qüestions sobre recursos, respostes i atencions dels serveis socials i del tràmits al voltant de l'empadronament, que hem anat canalitzant amb els respectius serveis de l'Ajuntament al nivell que hem considerat convenient.

Certament, cal reconèixer que hi han hagut moments de saturació dels canals d'informació i resposta. Moments en els quals les persones se'ns han queixat de les dificultats de contactar amb l'Ajuntament i els seus serveis, especialment l'OIAC i els mateixos serveis socials, especialment als primers mesos del confinament, quan encara no disposàvem d'alternatives i models d'organització avui ja implantats. Cal assumir que, en alguns moments, els mitjans per a donar resposta als fluxos d'entrada de consultes, peticions i requeriments han estat insuficients i ens han desbordat. Naturalment, no era previsible i els recursos disponibles tampoc eren ni són il·limitats. Però n'haurem d'aprendre, revisar com hem actuat i com ho hauríem pogut fer millor i aconseguir, per sobre de qualsevol discrepància quan es tracta del benestar de les persones, estar més ben preparades davant futures contingències similars que a dia d'avui, ja no concebem com a impossibles.



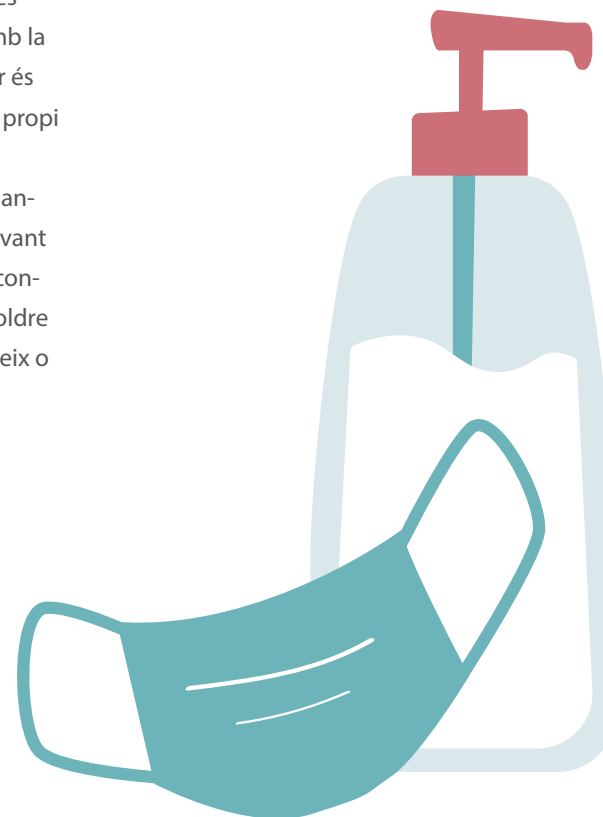
EL FUTUR: COM SEGUIM TREBALLANT EL 2021

La situació actual de l'Oficina ja l'hem comentat: fem atenció presencial tres dies a la setmana (dilluns, dimecres i divendres) i dos dies de teletreball. Les tres persones de l'Oficina ens combinem la presencialitat segons les necessitats i alguns factors de risc associats. En aquest sentit, vull valorar molt positivament que el Reglament de l'Oficina determina, a l'article 14, que la Defensora compta amb una oficina pròpia amb el suport necessari pel desenvolupament del seu servei. I vull destacar que he disposat del total suport del consistori i dels seus responsables tècnics i polítics per decidir i implantar el model d'organització interna que he considerat necessari per donar resposta a aquesta situació, seguint alhora les indicacions, protocols i recomanacions dels àmbits de Recursos Humans i de Salut Laboral de l'Ajuntament.

En relació a com seguim i seguirem treballant, crec que a data d'avui encara ens movem en un pla d'incertesa prou evident. Seguim pendents de les ordres i recomanacions que es determinen des del Govern, les autoritats sanitàries, el Procicat i el mateix ajuntament.

El que sí que és evident és que la situació de pandèmia ens ha fet reinventar-nos i treure aprenentatges positius de les circumstàncies viscudes: la capacitat d'adaptació a les noves necessitats laborals sorgides arran de la covid-19, canvis a curt i mig termini en les modalitats de treball (la presencialitat no ha estat imprescindible per donar resposta i atendre a la ciutadania), i les mateixes formes de mantenir el contacte amb la ciutadania. Però el que també puc assegurar és que la proximitat de la institució, com la del propi Ajuntament, mai s'haurà de perdre. Haurem de descobrir les noves formes de mantenir-la, però sempre haurem d'acabar reservant moments per les trobades, el contacte i les converses personals, per donar informació i resoldre dubtes, per donar l'atenció que se'ns requereix o el consell que se'ns demana.

Avui treballem així. I demà ens adaptarem, de nou, a les recomanacions que arribin i a les necessitats que sorgeixin. Som i serem un servei públic. I el garantirem amb els mitjans que calgui.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



DADES 2019-2020

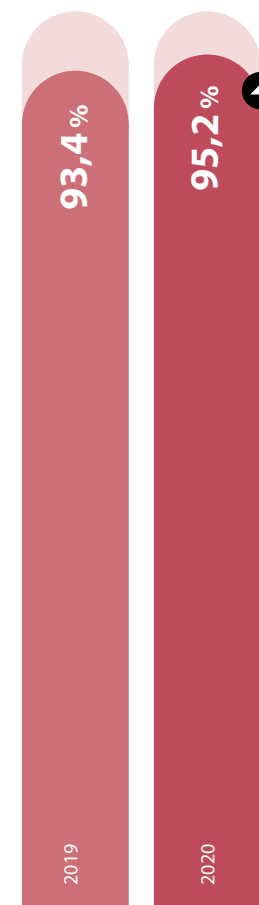
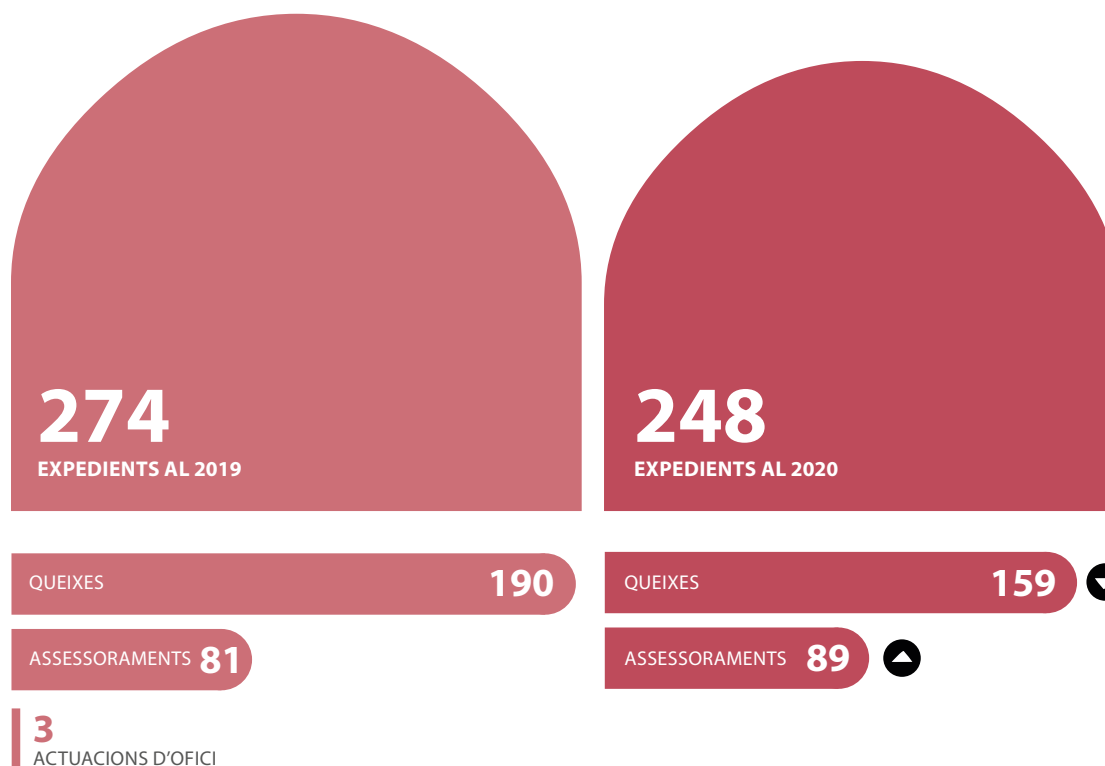
SITUACIÓ GENERAL
PROCÉS I RESOLUCIÓ DE LES QUEIXES
QUI VE I PER QUIN MOTIU?
PRINCIPALS CONCLUSIONS



SITUACIÓ GENERAL

Hi ha diverses singularitats a tenir en compte en l'Informe que teniu entre les mans. Per començar, és el resultat d'un canvi de model i de format. La seva consulta és digital i també la forma de presentació de les dades. És part del compliment de les propostes incloses al meu primer Informe, de març de 2019. També en la mesura que inclou dades de dos anys difícils de comparar. El 2019, per ser el primer any complert del meu mandat com a Defensora. El 2020, per la situació de pandèmia i les limitacions de la crisi per mantenir el contacte amb la ciutadania. Tot i així, amb la reducció i disminució de les queixes s'han mantingut i incrementat totes les actuacions d'Informació i assessorament, amb consultes i demandes genèriques que s'han centrat en les situacions d'emergència i les dificultats de caire econòmic (ajuts i prestacions) i social.

**EXPEDIENTS
TANCATS**
DURANT L'ANY EN CURS
QUE NO ESTAN EN TRÀMIT





SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

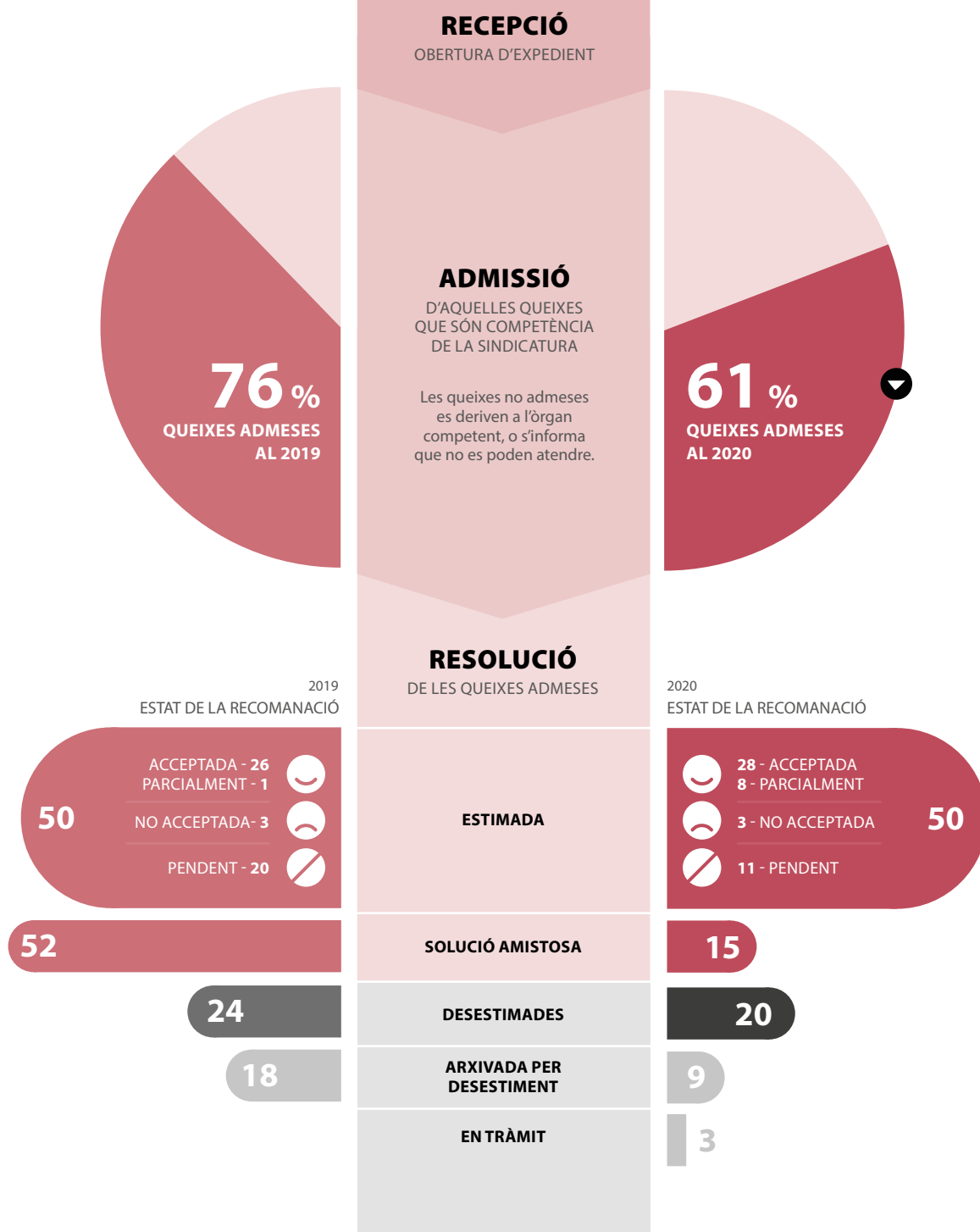
RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

PROCÉS I RESOLUCIÓ DE LES QUEIXES

Amb aquest gràfic aconseguim exposar de forma sintètica el procés que segueix la recepció i tràmit d'una queixa i el camí que segueix fins a la seva resolució. També ens facilita una certa comparativa entre els anys 2019 i 2020, tot i les previsions que hem assenyalat sobre les dades. Quant al nombre resolucions i els percentatges d'acceptació de casos concrets per part de l'Ajuntament, ens movem en percentatges molt similars. També pel que fa a les queixes desestimades. Respecte als casos pendents i la majoria dels tancats per desistiment val a dir que la majoria estan relacionats amb qüestions sobre l'empadronament. Una dada que ens preocupa és la baixada dels casos que hem pogut treballar i resoldre mitjançant una solució amistosa. Des de l'Oficina hem observat que les dificultats amb els intercanvis, comunicacions i disminució de la fluïdesa del contacte amb algunes àrees i serveis municipals podrien ser les causes d'aquesta significativa reducció.





SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

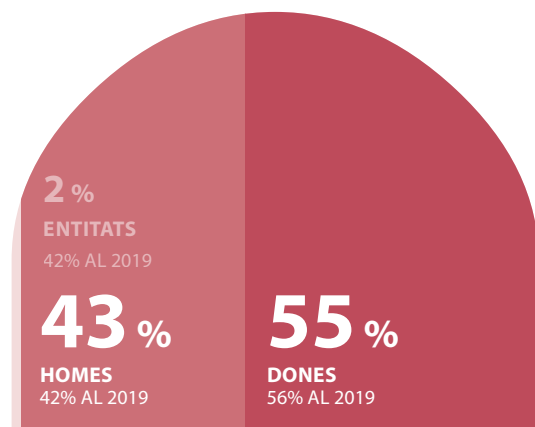
RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

QUI VE I PER QUIN MOTIU?

Que arribin a l'Oficina de la Defensora moltes demandes, peticions o consultes d'un àmbit concret i aparèixer en la part superior d'aquesta classificació no suposa ser *millor* o *pitjor* que qualsevol altre àrea o que s'hagin formalitzat més o menys queixes. Presentar-se a l'Oficina i voler expressar una queixa no pressuposa que la persona tingui raó, que el tema sigui de competència directa municipal o que s'acabi obrint un expedient i s'estimi o desestimi la queixa. Però és cert que en la recepció de casos, en els relats de queixa exposats per la ciutadania, hi ha un alt percentatge de qüestions, demandes i consultes de caire social, entès en un sentit ampli, i en el qual podríem incloure d'altres peticions i demandes sobre l'habitatge, el treball, la salut i diverses problemàtiques o qüestions al voltant d'ajuts i prestacions de competència local, però igualment autonòmica o estatal.



PRINCIPALS MOTIUS

● 2019 ● 2020

TOP 3 - EN NOMBRE D'EXPEDIENTS (Un expedient pot tenir més d'un motiu)





SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

EVOLUCIÓ DELS MOTIUS

TEMÀTIQUES QUE TENEN MÉS DE 10 CASOS

▼ Tendència a la baixa

▲ Tendència a l'alça

	2019	2020	VARIACIÓ	
SERVEIS SOCIALS	107	63	-44	▼
HABITATGE	40	7	-33	▼
SEGURETAT CIUTADANA I CIRCULACIÓ	29	28	-1	▼
VIA PÚBLICA	25	22	-3	▼
CONSUM	9	20	11	▲
ENSENYAMENT	15	10	-5	▼
DISCIPLINA URBANÍSTICA	14	12	-2	▼
TREBALL	10	13	3	▲
SANITAT	12	7	-5	▼

Ja hem destacat anteriorment que les particularitats d'aquest informe, en el qual s'uneixen novetats específiques com el canvi de format, la consulta per via telemàtica i les dificultats de comparar dos anys amb diferències tant marcades —el 2019 per ser el primer any complert del desenvolupament de la meua tasca com a Defensora i la posada en marxa de les propostes del meu propi Pla de Treball i el 2020 amb tot el que ha suposat i encara suposen les limitacions i dificultats afegides de la covid-19 respecte el contacte amb la ciutadania i el funcionament quotidià de les administracions, institucions, empreses i serveis—, no faciliten la comparativa i atorguen un caràcter d'excepcionalitat a la recollida i exposició de les dades.

També és cert que pel tipus de treball d'una sindicatura o defensoria local, és més fàcil aprofundir en l'anàlisi qualitatiu de les dades, casos i qüestions que ens arriben que intentar fer anàlisis quantitatius amb un nombre suficient de dades, més pròpies d'altres tipus d'estudis propis de la Sociologia i del tractament de dades que l'Ajuntament pot tenir mitjançant enquestes d'avaluació de les seves actuacions o activitats. Segurament la combinació d'aquest dos tipus d'anàlisis, quantitatiu i qualitatiu, i les mateixes memòries i avaluacions que es fan des de les pròpies Àrees i Serveis municipals, podran facilitar el millor coneixement de la realitat local colomenca.

Les dades de 2019 i de 2020 són, però, força relacionables amb les que podem revisar d'informes anteriors. I confirmar percepcions i constatacions de fets i qüestions en àmbits de problemàtiques que ja s'han anat comentant en anteriors informes en termes d'observacions i recomanacions generals: els continguts socials —entesos en sentit ampli, com ja s'exposa en altres parts d'aquest Informe— tenen un fort pes en les atencions, demandes, consultes i queixes que arriben a l'Oficina de la Defensora. També la preocupació pel que podríem anomenar com *urbanisme quotidià*: l'estat i manteniment de la via pública, parcs i jardins i manteniments diversos i millores de l'espai públic. Segurament preocupacions i interessos que totes podem compartir.



PRINCIPALS CONCLUSIONS

1

La sindicatura de Santa Coloma de Gramenet segueix sent una sindicatura amb un alt nivell de demandes de contingut social.

Les demandes d'informació i assessorament sobre ajuts diversos, recursos i prestacions socials de tot tipus són un dels principals motius de consultes a l'Oficina. En ocasions, es poden manifestar i expressar en forma de queixa, tot i que sovint el que podem constatar és la diferència entre les expectatives de la ciutadania de 'resoldre un problema' (manca d'habitatge, treball, necessitats econòmiques urgents...) i els recursos que realment estan a l'abast de l'Ajuntament i els Serveis Socials.

Des de l'Oficina sempre intentem reconduir les situacions de malestar exposant la realitat dels recursos i la feina que fan els Serveis Socials.

2

La proximitat: un valor a cuidar i mantenir.

La proximitat de la institució de la Defensora, el contacte, l'escolta i l'atenció directa a la ciutadania és un dels valors i potencialitats més destacades de la institució. Aquest contacte ens permet informar correctament la ciutadania sobre els tràmits, serveis i competències municipals, una tasca que arriba sempre que hi ha 'una porta oberta' de l'administració i per a la ciutadania. La proximitat, física, en aquest cas, amb la mateixa OIAC ens permet derivar un important nombre de qüestions pels canals normalitzats d'atenció a la ciutadania quan són generals o de tramitacions en primera instància.

També cal destacar la feina d'informació i assessorament en la situació de crisi de pandèmia que des de l'Oficina hem pogut oferir sobre demandes, competències i dificultats amb d'altres administracions.

3

El diàleg, la intermediació i el contacte directe amb els Serveis Municipals faciliten l'abordatge i resolució de les consultes i, especialment les queixes, com a solucions amistoses.

El valor de la proximitat de la institució de la Defensora no és només amb la ciutadania. S'ha d'aconseguir i mantenir amb tots els serveis municipals.

Les persones que ens arriben amb conflictes, queixes o situacions de dificultat ho fan sovint manifestant el seu desencís sobre l'atenció i les respostes rebudes. El contacte àgil i directe amb les Àrees i Serveis implicats ens permet disposar de la informació necessària per donar la resposta adient, que sovint passa per confirmar i explicar que la decisió o resposta municipal ha estat correcta.

L'ajuntament pren milers de decisions i resolucions cada any que, a més de correctes, es resolen en els temps i formes que les normatives determinen.

Hem de trobar les fórmules per mantenir el contacte directe entre tots els serveis i l'Oficina de la Defensora, i a tots els nivells que calgui, per a garantir la millor resolució de les queixes.

La institució de la Defensora és una eina més, una darrera porta, per evitar que es trenquin les relacions i aconseguir una solució amistosa dels conflictes.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



RECOMANACIONS

DE LES DISCREPÀNCIES ALS ACORDS

EL DRET AL PADRÓ MUNICIPAL

DESATENCIONS A LA CIUTADANIA EN TEMPS DE COVID

HABITATGE: GREUGES I PRECARIETATS

SEGURETAT CIUTADANA I MEDIACIÓ

MANTENIMENT DE LA VIA PÚBLICA I DELS ESPAIS PÚBLICS

ATENCIONS A ALTRES ADMINISTRACIONS

LLENGUATGE ADMINISTRATIU

UN APUNT FINAL



DE LES DISCREPÀNCIES ALS ACORDS

Ajuntament i Defensora – Defensora i Ajuntament. Manteniment i recuperació del contacte i relació directe amb totes les Àrees i Serveis.

En els darrers mesos, i des d'algunes Àrees i Serveis, he constatat dificultats per a l'accés directe a la informació i a l'hora de rebre les respostes a consultes sobre casos concrets.

Fins ara, les tinences d'alcaldia i les regidories, quan la importància del cas ho requeria, eren les que assumien la relació, el diàleg i la resposta amb la Defensora per a les consultes i fins la seva resolució. I segons la importància i/o la transcendència del cas, consulta o queixa s'han pogut solucionar directament amb els responsables tècnics, adreçant-nos als caps de les Àrees o Serveis, al nivell directiu, als responsables polítics o, si fos oportú, directament a l'Alcaldia. Amb algunes ho mantenim i segueix funcionant bé.

En tot cas, només vull deixar clar que, si ho considero oportú, seguiré canalitzant i fent la tramesa de les consultes directament a les/els responsables polítics membres de l'equip de Govern. Així ho estableix el Reglament i així s'haurà de respectar. I cap filtre o control pot anar en contra dels drets de la ciutadania o obstaculitzar la tasca de la Defensora.

I si el que es proposa és un canvi en la forma de relació amb la Defensora, sempre és convenient obrir un diàleg per plantejar obertament quina és la justificació per proposar el canvi d'un sistema que fins ara, i en tots aquests anys, s'ha mantingut i ha demostrat abastament que funciona.

Confio que els canvis no hagin estat motivats per les discrepàncies en criteris i/o interpretacions sobre casos, recomanacions o queixes concretes; o que hi pugui haver algun altre element o interpretació d'algú que hagi pogut distorsionar aquest vincle.

Tal com entenc l'encàrrec de Defensora em sorprendria veure que la relació entre els responsables polítics, des de la mateixa Alcaldessa o les tinences d'alcaldia i les regidories amb la Defensora —un càrrec també de nomenament indirecte per la ciutadania mitjançant els seus representants polítics escollits democràticament—, pugui acabar filtrada per una figura directiva nomenada per l'equip de govern.

Pel que entenc que suposa la responsabilitat i el càrrec de Defensora de la Ciutadania, la relació hauria mantenir-se de forma directa i sense intermediaris, fent cadascú la seva feina, i disposant de l'assessorament dels càrrecs directius i dels informes tècnics i jurídics que calguin per a l'estudi de cada cas i cada recomanació. Però situant sempre l'àmbit del diàleg i de la decisió final, com sempre ha estat, directament amb les persones nomenades i escollides per la ciutadania per a exercir la responsabilitat del govern.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



EL DRET AL PADRÓ MUNICIPAL

Actuació d'Ofici:

Sobre l'admissió i tràmit de les sol·licituds d'empadronament. 19.12.2019.

El Dret al Padró no és un privilegi. És un deure i un dret d'obligat compliment per a qualsevol persona que resideix al nostre territori; i és un dret i un deure de l'administració el compliment de la normativa i la legislació vigent en relació a l'empadronament de les persones que resideixen en un poble, municipi o ciutat.

Ja vaig fer esment d'aquesta qüestió al meu primer Informe i tenim els antecedents del meu predecessor, el Defensor emèrit Fernando Oteros, a l'informe de l'any 2008. Al 2019 i al 2020 he continuat constatant aquestes dificultats en casuístiques d'empadronament recollides per la legislació que el nostre Ajuntament no està, o almenys fins fa molt poc, no estava reconeixent. També observant situacions d'allargament dels tràmits administratius fins exhaurir els terminis de resposta a la ciutadania, amb un silenci administratiu que ha provocat l'arxivament del cas i la indefensió de la persona.

És de coneixement públic que el mes de desembre del 2019 vaig presentar una [recomanació d'ofici sobre les dificultats del padró a la nostra ciutat](#). També les diferències que genera aquesta qüestió entre l'Ajuntament i la Defensora. No visc negativament aquestes diferències, ans al contrari, em fan creure que tenim per davant possibilitats de seure, dialogar, reprendre les complexitats i treballar per superar-les.

Reconec millores que fa poc s'han començat a implementar, com és l'empadronament de persones que resideixen en habitacions, així com de persones "sense domicili fixe". Són propostes incloses a la Recomanació. Accepto que hem patit la situació excepcional de pandèmia, els endarreriments en les gestions i tràmits de totes les administracions i que ha calgut prioritzar urgències a d'altres necessitats, però els endarreriments i les dificultats ja es donaven al llarg del 2019 i venen de més enrere.

Avui continuem coneixent persones que han de pagar per comprar el seu dret a l'empadronament. El meu compromís i lleialtat amb aquest Ajuntament i els drets de les persones em farà estar sempre al costat de l'administració local per treballar i establir mecanismes per lluitar contra aquests fets, denunciant públicament aquestes pràctiques fraudulentes i sense escrúpols que mercadegen amb els drets de les persones. Només per evitar que aquestes coses segueixin, cal que continuem parlant i discutint les complexitats per aconseguir superar les dificultats que encara tenim per a l'empadronament.

Per anar fent memòria del que significa que una persona NO es pugui empadronar allà on SÍ que resideix: es limita l'accés de les persones a drets bàsics i fonamentals, com són la sanitat i l'accés a la majoria de recursos i ajuts que depenen d'aquest reconeixement de ciutadania, a la vegada que propicien d'altres problemàtiques associades de complexa solució i que no fan altra cosa que sobre-carregar encara més els Serveis Socials municipals i l'aplicació d'ajuts d'urgència de caràcter extraordinari, amb tot el què això comporta: major complexitat del tractament dels casos i més despeses.

Per tot això continuo apostant per un padró obert, acollidor, real i que constati la realitat colomenca en tota la seva diversitat, riquesa i potencialitat. El meu compromís pel compliment del Dret al Padró voldria anar de la mà amb l'equip de govern actual i amb tots els grups polítics municipals representats en aquest consistori aquest mandat. Però el meu compromís superior és amb la ciutadania afectada per les dificultats del padró a Santa Coloma, per continuar treballant per aquells col·lectius més vulnerables que no veuen reconeguts els seus drets.

Aquest camí el faig en paral·lel amb entitats socials del territori, aquelles que també copsen l'impacte que té no constar al padró municipal d'habitants pels drets de ciutadania de les persones. Gràcies per fer viatge en companyia i per ser-ne veu.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



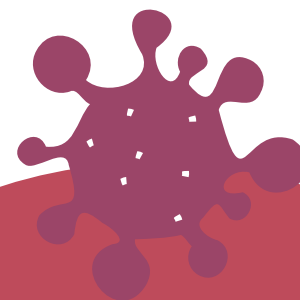
DESATENCIONS A LA CIUTADANIA EN TEMPS DE COVID

Revisió de la situació viscuda i recomanacions.

D'acord amb la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, les Síndiques i els Síndics Locals han de servir com a mecanisme no només de garantia dels drets de la ciutadania, sinó també de prevenció de la vulneració d'aquests drets. Totes ens vam trobar d'un dia per l'altre amb una situació nova i cal revisar la situació viscuda durant el 2020. I fer-ho amb esperit d'aprenentatge per poder encarar noves situacions a partir d'ara davant els escenaris que es van plantejant i per garantir els drets de totes persones que viuen al nostre municipi.

Aquesta situació també ha estat objecte d'un treball i reflexió compartida amb les companyes i companys del FòrumSD a partir de la qual també es va publicar l'Informe sobre *Les desatencions a la ciutadania en temps de pandèmia* del qual vaig compartir la seva elaboració i que podeu trobar a [l'enllaç que us adjuntem](#) de la web de les sindicatures locals.

L'Ajuntament ha estat l'administració essencial que més a prop ha estat de la ciutadania al llarg d'aquest temps per garantir i exercir els nostres drets com a persones. I ho ha fet procurant respondre amb agilitat les demandes i noves necessitats originades per la conjuntura actual. Així i tot, considero que podem revisar el que hem fet i proposar i habilitar millores per assumir aquesta situació. Per tots aquests motius, i després de l'anàlisi de les atencions rebudes, queixes recollides, assessoraments fets i orientacions donades a les persones ateses durant els mesos més durs i complexos de la pandèmia, sorgeix aquesta recomanació i us comparteixo el següent:



Les dificultats per contactar amb l'administració.

La saturació molt preocupant dels Serveis Socials, la dificultat de traslladar a la ciutadania les decisions adoptades, la disminució de l'agilitat de l'administració i l'allargament dels terminis d'atenció i resposta, la manca de col·laboració institucional entre administracions i que recau especialment en contra de l'administració local. L'especial afectació de la situació que, un cop més, ha recaigut en els col·lectius vulnerables, la manca de la infraestructura necessària per fer front a aquestes situacions si es tornen a produir i l'agreujament de tots aquells temes ja coneguts de les administracions i ara més cronificats encara, han posat de manifest mancances i debilitats del sistema, però sobretot han afavorit noves maneres de fer les coses i abordar-les.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

**1**

Cal millorar infraestructures i recursos per tal que el teletreball i la digitalització permeti una atenció a la ciutadania ràpida i eficaç. Garantir les comunicacions, especialment l'atenció telefònica, amb capacitat suficient i que es pugui reforçar quan calgui. Cal avaluar el teletreball per tal de garantir que la seva implementació, amb l'ajut i implicació de tot el personal municipal, no alenteixi la resposta a la ciutadania, superant qualsevol ineficiència que es pugui produir i garantint la disponibilitat dels equipaments informàtics, telefonia mòbil, xarxes i programari que faciliti aquest teletreball amb les millors condicions possibles.

2

La pandèmia ha posat en evidència la necessitat d'incrementar la plantilla de treballadors i treballadores públiques i estabilitzar els equips professionals, especialment d'aquelles àrees i serveis municipals essencials d'atenció a les persones (Serveis Socials municipals, atenció a la dependència, OIAC...) i que han de mantenir l'atenció a tota la ciutadania i especialment d'aquells col·lectius en situacions més vulnerables o que es troben en situacions de risc: gent gran, infància i adolescència, persones amb diversitat funcional, persones amb trastorns i problemàtiques de salut mental, situacions de dependència, persones migrants, famílies monoparentals, la majoria de les quals són dones, i tots els col·lectius de persones que més estan patint les noves onades de pobresa.

3

Cal un abordatge integral en tot l'alentiment i acumulació de retards que la pandèmia ha provocat i l'impacte que això té en la pèrdua de confiança de la ciutadania vers l'administració local. Hem d'aconseguir incrementar l'eficiència en les respostes i disposar de mecanismes complementaris a les cites prèvies, quan calgui, o poder incrementar els punts d'atenció, si fos precis, davant un panorama excepcional com el viscut.

4

La covid-19 ens ha fet reinventar-nos per oferir el millor dels serveis i les atencions a les persones. L'Ajuntament s'ha vist fent front a aquesta qüestió i havent de donar resposta a noves necessitats. Cal revisar el que hem fet i disposar de plans de comunicació per a situacions de crisi i emergència i dotar-los dels mitjans i recursos per fer-los efectius al nostre Ajuntament. També caldria exigir la seva implementació a les residències, centres de salut, Seguretat Social, Hisenda i altres serveis dependents d'altres administracions tant bàsics per a la nostra ciutadania.



**Us comparteixo les
meves recomanacions
en clau de propostes.**

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

**5**

L'estat d'alarma i l'excepcionalitat de la situació pandèmica i les restriccions sanitàries ha suposat el tancament dels recursos i serveis municipals que connectaven la vida de les persones amb el seu Ajuntament (OIAC, centres cívics, Serveis Socials, serveis d'atenció a la gent gran, infància i adolescència i altres) i amb la vida col·lectiva i social (teatres, entitats, locals comercials, restaurants, bars...). Avui cal continuar reprenent la vida diària amb la reobertura d'espais, recursos i equipaments municipals que esdevenen més necessaris que mai. La pandèmia deixa xacres com l'accentuada bretxa digital per a moltes persones. Caldria valorar si els nostres centres cívics, equipaments públics i recursos municipals (dels quals també en depenen moltes entitats locals) podrien oferir espais de connexió digitals per superar aquestes desigualtats i, de forma complementària, no ofegar el teixit social i les entitats que acullen.

6

Caldria donar continuïtat a les iniciatives de participació ciutadana i de construcció col·lectiva sorgides de les xarxes solidàries que es van generar de manera espontània en els moments més durs i que van arribar allà on no arribava cap administració, per tal que esdevinguin una força i un complement imprescindible a d'altres circuits i xarxes més institucionals i que justament per aquest vincle amb l'administració poden generar més recels o desconfiances entre les persones que s'hi comprometen i les que es troben en situacions de feblesa i vulnerabilitat. La seva realitat és més oberta i heterogènia però, des d'una perspectiva de treball comunitari, és precís acostar-s'hi, guanyar la seva confiança i respectar i reconèixer la seva existència, presència i actuació com actors, també legítims, del cos social de la nostra ciutat.

7

Finalment, em permeto incloure aquí aquesta proposta a manera de recomanació: promoure la confiança en la figura i la institució de la Defensora. Tenir la institució és un indicador de maduresa i bona salut democràtica i és un recurs i una institució oberta a col·laborar i treballar conjuntament davant qualsevol escenari futur i imprevist. També evidenciant la potencialitat de les sindicatures locals com un recurs molt efectiu de proximitat, d'accés de la ciutadania a la informació i als recursos disponibles de les diverses administracions, d'aconseguir canalitzar demandes i peticions de forma adequada als serveis, en definitiva, de contacte directe, en termes d'intermediació, amb la ciutadania que hauríem de saber mantenir i tenir en les millors condicions possibles.

Ara més que mai és necessari generar plans i acords locals amb mesures sòlides, consensuades, constructives i sostenibles per abordar i fer front els desafiaments actuals provocats per la pandèmia sense deixar a cap persona enrere, i procurant ser garantia de drets en tots els àmbits de la vida de la nostra ciutat.

D'aquestes recomanacions, una part important acaba incidint sobre els Serveis Socials i la resta de serveis d'atenció a les persones. Tant per les dificultats del moment, com per l'increment de demandes, i el que es preveu que es mantingui a curt i mitjà termini, els Serveis Socials són avui una de les baules febles del sistema. Si aquesta no funciona, hi haurà cada cop un nombre creixent de persones que veuran els seus drets vulnerats i les dificultats per fer front a la situació molt agreujades. És vital prioritzar el reforçament urgent d'aquests serveis, en termes de recursos humans, capacitat de resposta i mantenir els esforços per dotar suficientment els recursos econòmics pels programes i ajuts que desenvolupen.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



HABITATGE: GREUGES I PRECARIETATS

La preocupació davant els greuges relacionats amb l'habitatge torna a repetir-se en aquest Informe.

Queda ben clar que la problemàtica estructural de l'habitatge requereix de respostes que transcendeixen la competència de l'àmbit local. No hi haurà solució si no s'assoleix una coordinació i un compromís directe i executiu de les tres administracions, local, autonòmica i estatal, i que les polítiques locals d'habitatge hauran de rebre la suficient dotació dels mitjans i recursos per parts dels governs central i autonòmic per tal que es puguin implementar al municipi.

Sóc conscient que no és una tasca senzilla i que implica una cursa de fons per aconseguir els objectius. De totes maneres, és una realitat que com a Defensora em trobo més sovint del que voldria: ciutadania que és víctima de l'especulació, l'encariment, la precarietat i la inestabilitat per garantir i mantenir un dret fonamental que a diari s'està veient vulnerat.

Durant el 2019, però especialment durant el 2020, la situació no ha millorat. Les desigualtats socials i econòmiques accentuades per la pandèmia han empitjorat la capacitat de moltes famílies per sostenir el pagament dels seus lloguers i hipoteques: especialment a famílies nombroses, monoparentals, reconstituïdes amb filles i fills a càrrec que viuen a Santa Coloma en el llindar d'una exclusió habitacional sense precedents. També simplement a famílies prèviament 'no vulnerables' però a les que la crisi ha posicionat en aquest risc.

Les moratòries que aturaven temporalment els desnonaments i llançaments van finalitzant. I la realitat que totes coneixem és que es continuen produint desnonaments a la nostra ciutat malgrat els esforços de l'equip de mediació, dels Serveis Socials, de l'Oficina Local d'Habitatge i de tots els serveis i col·lectius socials implicats. També cal reconèixer la situació d'infrahabitatge en què viuen nombroses famílies i persones a la ciutat: l'habitual relloguer d'habitacions, ocupacions de pisos de grans tenidors i, en contades ocasions, de particulars, residència a locals *reacondicionats* sense cèdula d'habitabilitat ni permisos per realitzar arranjaments, etcètera.

Finalment, conec els esforços i propostes que darrerament, ja a l'any 2021, l'Ajuntament ha presentat com a propostes de Pla d'Habitatge. Confiem en la consolidació de les propostes del Pla, que en la seva redacció final es puguin recollir les aportacions de la ciutadania en termes de participació i que s'aconsegueixin els fons i recursos que caldrà pel seu desenvolupament. També els compromisos i la voluntat específica en aquest Pla de donar cobertura les persones i/o famílies en situació de risc i vulnerabilitat que la mateixa Alcaldessa va exposar en la seva presentació. Com a Defensora només puc que manifestar el meu total suport i recolzament a les mesures i propostes que aconseguixin el compliment d'aquests objectius.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SEGURETAT CIUTADANA I MEDIACIÓ

Des de l'entrada en vigor de l'estat d'alarma la coordinació entre els diferents cossos de seguretat estatals, autonòmics i locals ha estat fonamental per garantir la bona convivència als nostres barris, places i carrers. El dur confinament dels primers mesos i l'actual manteniment de les restriccions sanitàries i socials han condicionat profundament la nostra vida comunitària.

L'aplicació d'aquest nivell de restriccions també ha suposat, més a nivell estatal que local, haver pogut observar alguns moments complicats de conflictes i tensions entre l'exercici dels drets i llibertats individuals i l'aplicació de límits en unes circumstàncies noves per a totes i en les quals sembla gairebé inevitable que apareguin elements descontrolats en actituds i posicions desencertades o amb excessos per a totes les parts.

Més que mai, en circumstàncies d'emergència, necessitem que el civisme i els interessos comuns regeixin els nostres actes. I més que mai, en circumstàncies d'emergència, necessitem que els cossos i forces de seguretat de l'Estat, i a tots els nivells, aconseguixin fer visible el màxim respecte als drets de les persones i que les actuacions s'ajustin al que marquen la normativa, els protocols i les bones pràctiques policials. I si es constaten excessos, per qualsevol de les parts, que la supervisió interna treballi i si s'escau, que la tutela judicial determini i depuri les responsabilitats que corresponguin.

En aquest context de dificultat, especialment a l'any 2020, ha estat habitual l'atenció a casos de persones amb problemes de convivència, tensions i cansament pels mesos de tancament, per incompliment de les restriccions i comportaments incívics i altres. Tot i això, la comunicació fluïda i les facilitats per abordar les situacions més urgents i relatives a la seguretat ciutadana amb la tinenta d'alcaldesa, l'Intendent major de la Policia Local i resta de responsables han facilitat un abordatge coordinat i la resolució de problemes amb agilitat.

Aquesta pandèmia ens ha posat a totes a prova i, més enllà de les circumstàncies i conflictes habituals hem vist l'agreujament de situacions d'aïllament social, tensions en la convivència, o l'increment de casos de violència masclista, entre d'altres. La Policia Local ha demostrat estar a l'alçada i atendre amb rapidesa qualsevol incident i denúncia. Compartim el desenvolupament d'un model de cos de seguretat local que tingui en la mediació, el diàleg i la proximitat les eines fonamentals de la seva intervenció. Com a Defensora, us agraïxo profundament la vostra diligència i bona intervenció en totes aquestes qüestions.

Estic convençuda que seguirem consolidant a Santa Coloma de Gramenet un model de Policia Local de proximitat i plenament sensible a les necessitats de les persones.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



MANTENIMENT DE LA VIA PÚBLICA I DELS ESPAIS PÚBLICS

Al llarg d'aquests dos anys de feina, des de l'oficina hem continuat atenent de manera força regular problemàtiques vinculades al servei de manteniment de la via pública, de l'estat de parcs i jardins, del manteniment i poda de l'arbrat, d'accessibilitat o necessitat d'arranjament de determinats carrers i espais públics, actituds i comportaments incívics per part d'algunes persones i altres similars. La ciutadania, també en els mesos de confinament s'ha preocupat i ens ha traslladat aquells aspectes millorables del nostre espai públic, per fer-lo més habitable i sostenible.

Durant mesos, no hem pogut sortir als nostres carrers, passejar, descansar a les zones d'esbarjo, jugar als nostres parcs, saludar als veïns i veïnes, i veure als avis fer petar la xerrada als bancs de Can Sisteré. Malgrat això, la tasca ingent dels dispositius de neteja i desinfecció s'ha intensificat com mai abans i han estat serveis essencials per garantir que Santa Coloma mantingués el seus carrers en condicions de plena salubritat.

Aquesta bona feina més visible dels equips de neteja i manteniment dels serveis municipals, també l'he pogut constatar en la millora de les atencions a les queixes que com a Defensora he adreçat a les àrees competents durant el 2019 i 2020. I especialment, al llarg del 2020, tot i els condicionaments que ens han imposat a totes i tots les circumstàncies, aquesta millora ha estat substancial. Si bé és cert que tenim expedients de més complexa solució i que, de vegades, la resolució definitiva es pot dilatar en el temps, confio que aquestes millores es mantinguin i ens permetin avançar encara més i millor.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



ATENCIIONS A ALTRES ADMINISTRACIONS

Les sindicatures locals, com he intentat detallar en aquestes recomanacions, són institucions públiques al servei de les persones que compten, com a valor afegit, amb el privilegi de l'atenció propera a la ciutadania a les nostres ciutats, municipis i pobles.

Santa Coloma de Gramenet i el nostre Ajuntament fa 21 anys que aposta per consolidar la institució de la Defensora de la Ciutadania com a mecanisme de supervisió, control i revisió d'aquells aspectes millorables de la nostra administració local i garantir el bon compliment dels drets de proximitat de les persones. En circumstàncies de normalitat, és habitual que des de la sindicatura local de Santa Coloma també s'atenguin consultes, assessoraments, orientacions i queixes que no sempre corresponen a competències del nostre Ajuntament.

Al llarg del 2019, però especialment, des del mes de març del 2020 i arran de la crisi de la covid-19, aquesta circumstància va condicionar bona part de les atencions d'urgència i demandes que la ciutadania ens va fer arribar. Malgrat això, també hem intentat donar suport i la millor de les respostes a tothom. Així doncs, davant la situació crítica que van patir les residències de gent gran, l'impagament dels ERTOS, els silencis del SEPE, la impossibilitat de contactar amb altres administracions (Renda Garantida de Ciutadania, Ingrés Mínim Vital i/o altres prestacions), front el desbordament dels serveis sanitaris públics i molts d'altres hem treballat per elevar, reconduir, assessorar i orientar tots aquests greuges que la ciutadania ens ha adreçat. Han estat moltes les persones que davant la saturació d'altres administracions han hagut de recórrer a la nostra oficina per cercar alternatives a situacions de desesperació.

El meu compromís com a Defensora m'obliga a treballar i establir els mecanismes necessaris que ens permetin traslladar totes aquestes situacions a les administracions i institucions autonòmiques i estatals competents per cercar solucions i mecanismes que permetin evitar que es tornin a produir moments com els viscuts.

La proximitat que garanteix la nostra sindicatura local exerceix alhora una funció d'altaveu de denúncia d'aquells greuges que no corresponen a l'àmbit local i cal reforçar aquest paper de la institució com a catalitzador davant aquestes desatencions, sempre amb la finalitat de procurar cercar la millor de les respostes per oferir a la ciutadania.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



LLENGUATGE ADMINISTRATIU

Vull posar també un especial accent en l'ús del llenguatge administratiu que fa l'Ajuntament. Les lleis, les normes i les ordenances municipals existeixen per regular la bona convivència entre les persones, però sovint un excessiu ús tècnic d'aquest llenguatge administratiu fa poc entenedora la resposta que es dona a la ciutadania. Hem de trobar fórmules que facilitin la comprensió de les respostes administratives. Sovint, quan les persones s'adrecen a la institució de la Defensora, només cerquen poder entendre si tenen o no raó en allò que exposaven, si s'aprova el permís, la llicència, o si s'accepten o no les seves al·legacions. I habitualment, un cop reben les explicacions i entenen la resposta, accepten les resolucions sense necessitat d'obrir cap greuge o queixa a la nostra institució. Simplement busquen més atenció als petits detalls. Posar llum als dubtes de la ciutadania és feina de totes i només cal procurar cercar espais i mecanismes que ajudin a establir confiances, a treballar intensament per fer del nostre Ajuntament un espai més humanitzat i proper encara.

UN APUNT FINAL

Dos anys i una pandèmia pel mig. Vull compartir la meua total i absoluta preocupació i interès per tots i cada un dels temes tractats en aquestes recomanacions. Però em permeto traslladar-vos la meua preocupació per l'indiscutible impacte emocional i en la salut mental que ha provocat la covid-19 en totes i tots: la incertesa generalitzada, l'impacte econòmic, la manca de mobilitat, la manca de contacte amb familiars i amics, les restriccions en el temps d'esbarjo i el gaudi de la vida i l'espai públic són alguns dels aspectes que més han impactat en la ciutadania en el darrer any.

És evident que la vida de totes ha canviat, més o menys, però ha canviat. Que moltes persones que ja patien i vivien a diari amb problemàtiques de salut mental i fragilitat emocional, ara han vist agreujada la seva situació. Moltes persones que mai abans havien patit episodis d'ansietat, estrès, depressió, insomni... ara precisen suport i ajut terapèutic, i de vegades farmacològic, per al seu tractament. És evident que les emocions mouen la nostra vida en tots els seus àmbits, que cal estar més atentes que mai a cuidar-nos, a preocupar-nos per nosaltres i pels nostres. Per poder avançar en els reptes que tenim al davant, necessitem primer de tot cuidar pel benestar de la nostra comunitat i això ens implica a totes. I jo, com a Defensora, m'hi sumo per fer de Santa Coloma una ciutat plenament sostenible, accessible i diversa que avantposa sempre a les persones, el seu benestar i la garantia dels seus drets.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

**PROPOSTES
DE MANDAT**

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



PROPOSTES DE MANDAT

LA CONCILIACIÓ, ELS ESPAIS D'ACORD I LA CONCÒRDIA

NOVA IMATGE I NOU MODEL DE TREBALL

REVISIÓ PROGRAMA INFORMÀTIC

EDUQUEM EN ELS DRETS DE PROXIMITAT

CONSTRUÏM CIUTAT

TEIXIM XARXA

CODI ÈTIC I CARTA DE SERVEIS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

LA CONCILIACIÓ, ELS ESPAIS D'ACORD I LA CONCÒRDIA: CLAUS DEL TREBALL DE LA DEFENSORA

Us comparteixo l'avaluació de les línies de treball que desitjo continuar tirant endavant durant els següents anys de mandat.



La diversitat de situacions que arriben a la nostra Oficina dibuixen una vida ciutadana molt viva i activa a Santa Coloma. Aquest ritme accelerat, ric i divers del nostre municipi requereix també una actitud oberta a l'escolta i de receptivitat plena cap a les històries particulars que m'adrecen i em confien les persones de la ciutat en la relació que estableixen amb l'administració local, així com amb d'altres de caràcter supralocal i institucions públiques.

Com a Defensora, i tal i com ja vaig anunciar al meu primer informe, continuaré mostrant la meua voluntat per treballar com a *facilitadora de solucions* i catalitzadora de propostes en favor dels drets fonamentals de les persones, del bon govern i la bona administració de l'Ajuntament. La Institució de la Defensora representa una peça més al taulell amb la que s'hi pot comptar —i s'hauria de comptar— per a la resolució de greuges, conflictes o situacions complexes en la relació entre els i les ciutadanes i l'Ajuntament.

M'esforço, juntament amb l'equip de la Defensora, i així ho continuarem fent, per cercar espais de diàleg que permetin arribar a acords, que afavoreixin processos de conciliació amistosa entre les parts agreujades. La bona entesa i el treball en favor de la confiança cap a la nostra administració local és l'eix vertebrador de la meua missió. Procurar ajudar a restablir i sumar per refer relacions malmeses és fonamental per enfortir els vincles entre la ciutadania i l'Ajuntament.

En definitiva, els nostres ajuntaments han de ser espais que promoguin relacions de confiança amb la ciutadania. Els ajuntaments han de ser els punts de trobada on les persones puguin tenir garantits espais de convivència que fomentin una visió transparent i dinàmica d'aquesta ciutat viva que compartim i de la seva administració local. Una administració que, de ben segur, presenta molts aspectes millorables, però també en té moltíssims d'altres que funcionen adequadament gràcies a la suma d'esforços que integra el màxim de mirades possibles, assegurant que tothom s'hi pugui sentir identificat i representat, sense exclusions i en plenes condicions d'igualtat.

Davant d'això, reitero el meu compromís ferm per continuar promovent el diàleg de proximitat, l'escolta activa i l'empatia cap a totes les parts. La promoció de la concòrdia, ajudar a superar diferències i punts de vista divergents, són part del full de ruta per facilitar solucions, alternatives i altres mirades damunt d'aquells conflictes que semblen insalvables.

M'engresca aquest repte cabdal de mandat perquè el considero la carrera de fons a la que m'enfronto cada dia i que em motiva per seguir endavant en el meu encàrrec com a servidora pública. A diari ens emocionen i ens remouen totes i cadascuna de les atencions que fem. Cada història personal confiada en la intimitat del despatx de la Defensora suposa una història que pot tenir un altre final possible si totes les parts mostren la seva voluntat per seure, parlar i trobar acords, tenint en compte i procurant entendre totes les mirades, totes les vivències i sensibilitats de cadascuna de les parts.



NOVA IMATGE I NOU MODEL DE TREBALL

Al llarg d'aquest temps de mandat, he esmerçat esforços per innovar i fer plenament accessible la imatge de proximitat de la Institució que tinc l'honor de representar. He treballat per promocionar una imatge de Defensora activa, implicada i sensible a la realitat de la ciutat. Ja al 2019 es va estrenar nova imatge corporativa de la Institució, amb un nou logo, així com el tríptic de la Defensora, tot assegurant també la presència amb caràcter informatiu i quinzenal de la institució al *Full Informatiu de l'Ajuntament*.

Crec que és important destacar aquesta informació per l'abast local que té la publicació i el què això suposa com a promoció de la feina que desenvolupo com a síndica de la ciutat. Igualment, s'han elaborat altres materials de caràcter intern amb la renovació corporativa pertinent (carpetes i portafolis de treball). En aquesta línia també hem d'incloure l'esforç per actualitzar i modernitzar el model d'Informe que avui us presentem. És un esforç que, a banda de la proposta del nou disseny, fem per aconseguir que el missatge que la institució intenta donar sigui més clar i més entenedor per a la ciutadania.

La presència institucional a les xarxes, amb actualitzacions i continguts d'interès tant a Facebook com a Twitter, es manté amb regularitat i es procura mantenir activa el màxim possible. Així mateix, i com ja he descrit amb anterioritat, durant els moments més complicats de la pandèmia, les xarxes socials han estat porta d'entrada virtual a la nostra oficina. En aquesta línia, vam estrenar perfil institucional a Instagram al més de novembre del 2020 ([@defensorascgramenet](https://www.instagram.com/defensorascgramenet)), acostant la institució a la major diversitat de públic potencial possible.

Aquesta visibilitat a les xarxes acosta la institució a la ciutadania, garanteix un exercici de transparència i de confiança i esdevé un canal de comunicació proper de la institució amb la ciutat. Plenament aterrada a les xarxes socials, com a Defensora em plantejo durant aquests anys de mandat la continuïtat en la difusió de missatges que ajudin a fer pedagogia en la promoció i garantia dels drets de proximitat, tot destacant una imatge d'institució clau al servei de les persones de la nostra ciutat.

És evident que queda molt camí per recórrer i que cal treballar en els propers anys en diversos aspectes, com ara l'actualització dels continguts de la web de la Defensora.

Em proposava a l'inici del meu mandat el repte de garantir la presència de la Defensora a mitjans de comunicació locals, ja fos comentant temes concrets i propis de l'actualitat municipal, ja fos promocionant articles d'opinió sobre aspectes sensibles i de preocupació per a la ciutadania. Malauradament, aquest pla de mandat està encara a les beceroles i és precís continuar impulsant-lo. Cal treballar intensament des de la institució per assolir un pla de comunicació consistent, que ens permeti ser l'altaveu dels neguits i preocupacions de la nostra ciutadania, capaç de presentar i transmetre un model d'institució d'utilitat pública per treballar i millorar les situacions i problemes que angoixen a les persones des de les administracions.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS





REVISIÓ PROGRAMA INFORMÀTIC

Ja en el meu primer informe vaig fer palesa la necessitat d'adaptar i implementar els requeriments de l'administració electrònica a les necessitats pròpies de la Institució de la Defensora. Aterrar l'actualització del programa informàtic de l'oficina i incorporar noves tipologies adaptades a l'organigrama municipal actual resulta prioritari per mantenir la nostra voluntat i necessitat de treballar, al llarg d'aquest mandat, en la implementació de novetats per optimitzar la gestió interna i externa dels expedients i, de retruc, la resposta a la ciutadania. Treballem amb les àrees i serveis municipals que estan activant els nous aplicatius i models de treball que imposa la normativa de l'administració electrònica per aconseguir les millors solucions possibles.

EDUQUEM EN ELS DRETS DE PROXIMITAT, EDUQUEM PER LA PAU

Sóc Defensora i em sento molt orgullosa i profundament agraïda de poder desenvolupar la meva feina cada dia. Però també sóc educadora i no puc amagar ni oblidar la meva vocació i els meus orígens professionals i personals. És un repte, des de l'inici del mandat, fer de la institució que represento una eina valuosa i preuada de pedagogia i sensibilització dels drets fonamentals de les persones, de la seva defensa, divulgació i promoció entre la ciutadania colomenca. Una divulgació propera i entenedora, a l'abast de tothom.

No puc amagar tampoc que no estic satisfeta amb l'assoliment d'aquest objectiu del meu mandat. Després de 21 anys de sindicatura local a Santa Coloma, aquest eix de mandat hauria d'estar plenament consolidat i hauria de ser un apartat de pura continuïtat i revisió. Tot i això, la realitat que constato a la data de presentació d'aquest informe és la següent: cal incrementar la presència de la institució de la Defensora a les escoles, instituts i recursos socioeducatius de la ciutat per donar a conèixer, formar, educar, sensibilitzar i promoure en els drets de proximitat entre la comunitat educativa i social local.

Si bé és cert que des de la creació de la institució, s'han pogut fer xerrades formatives a alguns instituts —hem mantingut la presència regular i amb caràcter anual amb els alumnes de CFGM dels instituts La Bastida i Puig Castellar— considero insuficient aquesta presència, tenint en compte que la nostra ciutat compta actualment amb vuit instituts públics.

Què he fet davant d'aquesta circumstància? En el meu compromís per ser una institució educadora i un agent més de cohesió social i defensora dels drets humans des de l'àmbit local, en el darrer trimestre del 2019 vaig contactar directament amb tots els instituts de Santa Coloma, fent arribar el meu dossier pedagògic actualitzat a les direccions de tots aquests centres. La finalitat era, aleshores, obrir noves vies i portes de contacte. Lamentablement, les dificultats originades arran de la pandèmia no van afavorir l'establiment de nous vincles i l'ampliació de la presència de la Defensora entre la comunitat educativa de secundària. Tot i això, no defalliré en l'intent de reprendre aquests canals.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

Els drets de proximitat no són exclusius d'una franja d'edat específica i afecten totes les àrees i etapes evolutives de les persones. En una ciutat educadora com la nostra, en una ciutat social i dinàmica com Santa Coloma, l'educació, sensibilització, defensa i promoció dels drets de les persones cal que tingui presència també entre la comunitat educativa de les escoles públiques d'infantil i primària. Històricament, no s'ha contemplat la presència de la Defensora per poder realitzar xerrades, activitats i/o dinàmiques en aquest estadi formatiu i educatiu de la infància.

De totes maneres, aprofito ara públicament per reiterar la meua disponibilitat total, plena i proactiva per col·laborar, sumar i aportar per fer de Santa Coloma la ciutat educadora que totes volem. Una ciutat educadora que treballi des d'una mirada transversal i que faci del municipi un entorn socialment just i digne, tot esforçant-se per superar les desigualtats i millorar des de tots els àmbits les condicions de vida de les persones.

Humilment, i en resum, em veig plena-ment capacitada per oferir, des de la institució de la Defensora, aquestes eines a les nostres escoles, instituts i molts d'altres recursos socioeducatius i agents locals que treballen a diari en la defensa i garantia dels drets de proximitat, dels drets de ciutadania.

Compteu-hi i com dic, habitualment, en el tancament dels meus mails, "estic a disposició per a qualsevol cosa que calgui".

Malgrat aquesta autocrítica, que faig col·lectiva i extensiva en la mesura que correspon també a l'Ajuntament, tant al 2019 com al 2020 he pogut obrir-me portes en col·laboració estreta amb entitats com el grup Eirene i a alguns instituts concertats, com ara el Verge del Carme. Poder dinamitzar grups de quart d'ESO en un APS treballant temes d'educació per la pau en el cicle Persones, col·lectius i entitats Defensores dels DDHH a les nostres ciutats sempre és un privilegi i una via més que s'obre. També aprofito per anunciar que tinc en previsió treballar conjuntament amb entitats del municipi per oferir tallers i sessions relacionats amb tots els temes exposats en aquest punt, ja siguin adreçats als i les professionals dels equips, com a les persones que atenen.

En definitiva, tenim per davant tres anys de mandat, que esperem i desitgem siguin més esperançadors que el 2020 i que són tres anys d'oportunitats per poder desplegar totalment aquest pla d'acció. Continuarem treballant per acostar els drets de ciutadania des de l'educació i la promoció dels valors de justícia social, dignitat i equitat.





CONSTRUÏM CIUTAT: LA DEFENSORA ALS BARRIS

Des del meu primer informe presentat la primavera del 2019, ja vaig fer palès el meu interès per acostar la figura de la Defensora a la ciutadania i fer-ho efectiu dins de les meves propostes de mandat. Des d'aquella data, ja han passat justament dos anys i un mes. Pel mig hem viscut un canvi de legislatura, un nou equip de govern i una nova configuració del consistori municipal i estem vivint una greu pandèmia que ens ha sacsejat la vida. Cap d'aquestes transformacions ha estat intranscendent, tot el contrari.

Als inicis del canvi de legislatura i durant els primers mesos de l'actual, vaig mantenir reunions amb la Gerència municipal per reprendre temes que em permetessin avançar en el desplegament de les propostes de mandat. Entre elles estava la de promoure una Oficina oberta i amb cert caràcter de mobilitat.

Just a la tardor del 2019 vaig presentar la meua proposta en ferm amb un cronograma previst per tot el 2020 per donar inici a la iniciativa Drets de proximitat als barris. Amb aquesta proposta es plantejava la mobilitat de l'Oficina de la Defensora als diferents Centres Cívics de la ciutat una tarda al mes i amb caràcter itinerant.

Afortunadament, es va arrencar tota la maquinària i, finalment, el febrer i el març del 2020 vaig poder acostar la sindicatura al CC Pins Pirineus i CC Les Oliveres, respectivament, atenent in situ a les persones que s'hi van acostar per adreçar-nos qualsevol consulta, dubte i/o atenció. La previsió era continuar al llarg de tot l'any 2020. No cal que expliqui gaire més cosa amb detall del què va succeir a partir del 14 de març del 2020. L'aturada total per la pandèmia i l'escrupolós compliment de les restriccions sanitàries indicades per les autoritats ens van afectar i encara avui condicionen les dinàmiques de les nostres vides.

Tenint en compte els condicionants i les restriccions que es vagin donant en cada moment, la meua voluntat és reprendre aquest model ja estrenat, tan bon punt ho permeti la situació.

Espero i desitjo que les circumstàncies evolucionin favorablement per tal que la vida en condicions de seguretat i salut comunitària torni a una certa normalitat i que ben aviat es pugui reprendre l'activitat diària als nostres centres cívics, tan essencials per la bona convivència i dinamització dels nostres barris i el seu teixit humà.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



TEIXIM XARXA: LES ENTITATS COM A MOTOR DEL TEIXIT HUMÀ A LA CIUTAT

Des del primer dia del meu mandat com a Defensora he cregut imprescindible conèixer, acostar-me, interessar-me, contactar i estar disponible per l'entramat d'entitats, associacions, moviments veïnals i col·lectius diversos que conformen el teixit social de la ciutat.

És cabdal connectar amb la realitat que ens envolta per poder impulsar aliances, sinergies, vincles, construir ponts i col·laboracions sempre en benefici de persones de Santa Coloma. Només puc fer que donar les gràcies per obrir-me les portes i per la vostra capacitat incansable de cercar respostes a les situacions més complexes. I, principalment, per no defallir i estar sempre atentes i al costat del pols vital dels i les nostres veïns i veïnes.

Gràcies també per la resposta exemplar donada en temps de crisi social i sanitària, per la vostra capacitat d'autoorganització i per ser resolutives quan les totes administracions han hagut de fer mans i mànigues per arribar a tothom que ho necessitava.

Gràcies també per reinventar-vos i mirar de salvar les greus dificultats de la bretxa digital i per esforçar-vos per estar obertes, disponibles i connectades utilitzant tots els mitjans i recursos possibles.

Però, sobretot, gràcies per respondre sempre els correus adreçats des de la nostra Institució, per buscar mitjans per seguir mantenint reunions, per treballar plegades per la defensa dels drets de les persones des de tots els àmbits d'acció. I per permetre'm treballar colze a colze amb plataformes d'entitats ciutadanes, com ara la Taula de Drets de Ciutadania, entre moltes d'altres, que són garants de drets de les persones.

Estic convençuda que continuar apostant per enfortir aquest Pla de Mandat només pot garantir coses positives i noves vies per acostar les administracions a les persones i a les seves vivències i realitats complexes.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS





SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

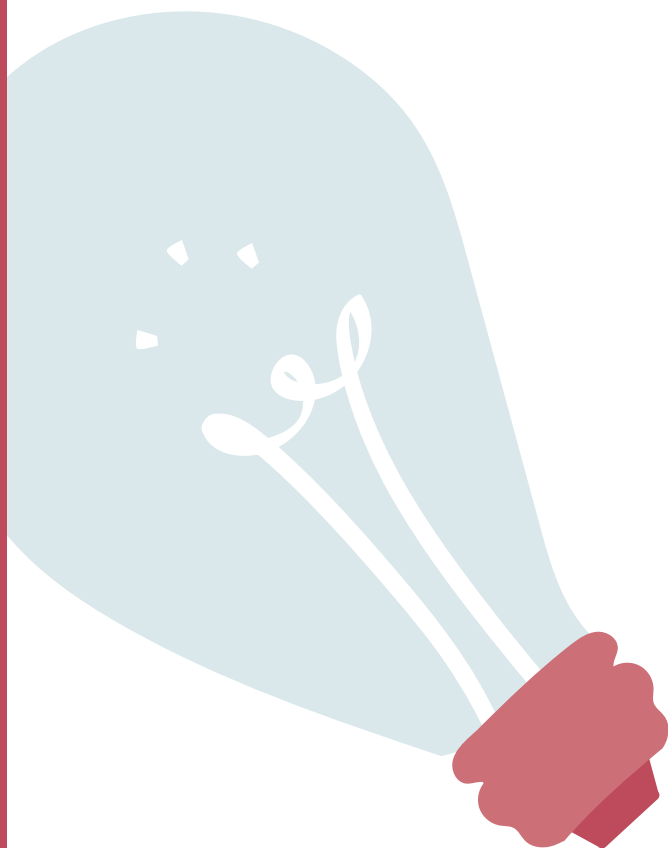
CODI ÈTIC I CARTA DE SERVEIS DE LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA

El meu tarannà personal i professional, així com la meua voluntat com a servidora pública que advoca pel Bon Govern i la Bona Administració del nostre Ajuntament, em porten a informar-vos que properament, i com a Defensora, us donaré a conèixer la meua adhesió a un Codi Ètic de la institució que també suposarà la declaració de la Carta de Serveis de la Defensora.

Referent al Codi Ètic de la Defensora, destacar que es tracta d'una opció voluntària i lliure que vull adoptar i fer pública pel desenvolupament de les meves funcions amb la finalitat de garantir els estàndards d'exigència i transparència necessaris en totes les meves intervencions. Treballaré per desplegar aquest mecanisme d'autoregulació a diari en totes i cadascuna de les meves intervencions, sempre posant per davant el profund respecte cap a la Institució que tinc l'honor de representar i el servei, la defensa i la garantia dels drets de les persones a la nostra ciutat. En definitiva, el Bon Govern ha de començar per una mateixa.

Pel què fa a la Carta de Serveis de la Defensora, en aquest exercici de transparència juga un paper fonamental com a instrument a través del qual la institució informa amb claredat a la ciutadania sobre els serveis i responsabilitats que té encomanades —i que es fonamenten i defineixen en el Reglament de la Institució— i sobre els compromisos de qualitat en el seu desenvolupament.

Atès que cap d'aquests dos documents, Codi Ètic i Carta de Serveis, tenen naturalesa reglamentària i són de lliure adhesió per la meua part, i seguint el que marca la normativa per aquests tipus de documents, procedirem properament a la seva publicació al BOP i els donarem a conèixer a la ciutadania incorporant-los a l'apartat de documentació de la web de la Defensora.





SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



COMUNICACIÓ

XARXES SOCIALS
CANALS DE COMUNICACIÓ HABITUALS



XARXES SOCIALS

Des de l'oficina de la Defensora apostem fermament per les potencialitats que tenen les xarxes socials com Facebook i Twitter. I encara més en les circumstàncies actuals. Val a dir que les xarxes han estat cabdals, aquest darrer any, per mantenir el contacte amb la ciutadania.

Les xarxes socials han estat una via d'entrada de consultes i queixes i una forma de facilitar el contacte amb la ciutadania. Per evidents qüestions i necessitats de privacitat i protecció de dades, ràpidament adrecem a les persones a un contacte directe amb nosaltres.

L'ús de les xarxes socials es confirma també com una forma de donar a conèixer i fer difusió de tota l'activitat de la Defensora.

FACEBOOK

918

SEGUIDORS

125 PUBLICACIONS



[Segueix-nos](#)

TWITTER

691

SEGUIDORS

283 TWITS



[Segueix-nos](#)

INSTAGRAM

381

SEGUIDORS

37 PUBLICACIONS



[Segueix-nos](#)

NOU

NOU



627 709 730

ARA TAMBÉ POTS COMUNICAR
AMB NOSALTRES PER WHATSAPP

La pandèmia també ens ha demostrat que l'ús de les aplicacions de missatgeria pròpies de la telefonia mòbil i aplicacions abastament conegudes com és el *whatsapp* també són vies per facilitar el contacte i l'entrada de consultes i queixes cap a la nostra oficina. També és un mitjà més directe de contacte que garanteix la privacitat de les comunicacions que podem mantenir. La possibilitat de fer reunions i entrevistes amb videotrucades que la telefonia mòbil ofereix ha estat un instrument molt útil en aquests temps de pandèmia per a mantenir la proximitat amb les persones que ens han necessitat.





CANALS DE COMUNICACIÓ HABITUALS

WEB

Actualment també treballem per renovar, ampliar i anar complementant els continguts de la web de la Defensora incrementant la seva vinculació amb la presència de la institució a la resta de xarxes socials.

Web: [Anar al web](#)

OFICINA D'ATENCIÓ

Es pot demanar una cita prèvia personalment a l'Oficina o per telèfon en horaris a convenir.

Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet

CONTACTE

Telèfon: 93 462 40 00

Telèfon mòbil institucional: 627 709 730

Horari: dilluns a divendres de 09.00 a 14.00.

Correu electrònic: defensora@gramenet.cat

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS





SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



EL FÒRUMSD

L'ASSOCIACIÓ

TROBADES A SANTA COLOMA

NOVA JUNTA DIRECTIVA

ACTIVITATS I PLA DE TREBALL

INFORME *DESATENCIONS A LA
CIUTADANIA EN TEMPS DE PANDÈMIA*

L'ASSOCIACIÓ

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya – FòrumSD – és l'associació formada pels síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya. Es va constituir a Figueres el 10 de novembre de 2005. La seu de l'entitat és la mateixa oficina de la Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma.

Els seus objectius són:

- Donar suport als defensors locals
- Promoure contactes i intercanvis
- Facilitar la informació i les consultes sobre casos
- Promoure el desenvolupament i la implantació de la institució als municipis de Catalunya



FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA

2005-2020 | **15 ANYS**

EL FÒRUMSD



47 SINDICATURES ASSOCIADES

42 A CATALUNYA
5 FORA DE CATALUNYA



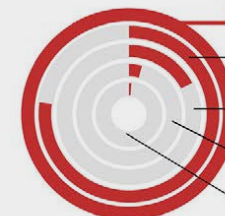
ABAST DEMOGRÀFIC

4.639.923

CATALANS/ES DISPOSEN D'UN SÍNDIC/A O DEFENSOR/A DE PROXIMITAT
EL CONJUNT DE SINDICATURES DONEN SERVEI A **5.596.517** CIUTADANS/ES

ACTIVITAT DE LES SINDICATURES

30.572 ACTUACIONS REALITZADES



22.984 (75,2%)

CONSULTES, INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT

5.498 (18 %)

EXPEDIENTS DE QUEIXA OBERTS

1.659 (5,4%)

ACTUACIONS DERIVADES

431 (1,4%)

ACTUACIONS D'OFICI

QUI PRESENTA QUEIXES?

46,6% GÈNERE FEMENÍ

42,8% GÈNERE MASCULÍ

10,6% COL·LECTIU O ENTITAT

EDAT DELS/LES CIUTADANS/ES ATESES

4,8% MENORS D'EDAT

52,1% DE 18 A 55 ANYS

43,1% MÉS DE 55 ANYS

TEMÀTICA DE LES ACTUACIONS



SOSTENIBILITAT
39,4%

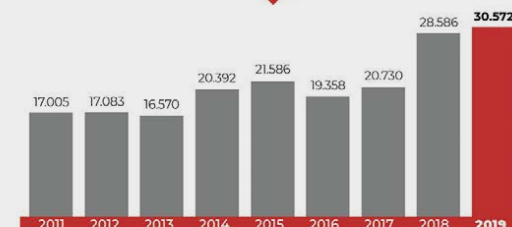


TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN
23,5%



CONVIVÈNCIA
37,1%

EVOLUCIÓ DE L'ACTIVITAT



ESTAT DE LES QUEIXES



SINDICATURES I DEFENSORIES DEL FÒRUMSD

Síndic de Greuges d'Alfons / Defensora de la Ciutadania d'Amplana / Defensor del Ciutadà d'Arenys de Mar / Defensora del Vilatà/na d'Argentera / Defensor de la Ciutadania de Badalona / Síndica de Greuges de Barcelona / Síndica de Greuges de Calella / Síndic de Greuges de Calonge / Síndic de Greuges de Cornellà / Defensor dels Veïns de Cruïlles Monells-St Sadurní de l'Heura / Síndic de Greuges de Gavà / Defensor de la Ciutadania de Girona / Síndica de Greuges de L'Hospitalet / Síndica de Greuges d'Igualada / Síndic de Greuges de L'Escaló / Síndic de Greuges de La Seu d'Urgell / Síndic de Greuges de Lleida / Síndic del Ciutadà de Lloret de Mar / Síndic de Greuges de Manlleu / Defensor del Ciutadà de Mataró / Síndic Personer de Mollet del Vallès / Defensor del Ciutadà de Palafrugell / Síndic de Greuges de Palamós / Síndic de Greuges de Reus / Defensor del Ciutadà de Ripoll / Síndica de Greuges de Rubí / Síndica de Greuges de Sabadell / Defensora del Ciutadà de Salt / Síndic de Greuges de Sant Boi de Llobregat / Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès / Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guixols / Síndica de Greuges de Sant Feliu de Llobregat / Defensor del Ciutadà de Sant Jaume d'Enveja / Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet / Síndica de Greuges de Terrassa / Defensor de la Ciutadania de Tortosa / Síndic de Greuges de Vic / Síndic de Greuges de Viladecans / Síndic de Greuges de Vilafraanca del Penedès / Síndica de Greuges de Vilanova del Vallès / Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú / Defensora de la Ciutadania de Vilassar de Dalt / Comissió de Greuges del Consell Insular de Menorca / Defensora de la Ciutadania de Palma / Defensor del Ciutadà de Segovia / Valedor do Cidadán de Vigo / Síndica de Vitoria-Gasteiz

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

TROBADES A SANTA COLOMA

XXI TROBADA: ASSEMBLEA GENERAL ORDINÀRIA

La darrera assemblea presencial del FòrumSD es va celebrar el 27 de febrer de 2020 a la sala d'actes de Can Sisteré. El Sr. Esteban Serrano, Primer Tinent d'Alcaldessa executiu de Serveis Interns, Promoció Econòmica, Comerç, Ocupació i Promoció de la ciutat va ser present a la salutació inicial acompanyat del Sr. Lluís Martínez, president del FòrumSD.

L'assemblea va aprovar l'informe de gestió de les activitats corresponents a l'exercici 2019 i el tancament de comptes d'aquest mateix exercici.

NOVA JUNTA DIRECTIVA

L'assemblea de Santa Coloma marcava també l'elecció i nomenament d'una nova Junta directiva per la finalització del mandat de la Junta anterior. En aquesta mateixa assemblea el Sr. Joan Antoni Martínez, adjunt de la Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma, va presentar la dimissió com a director del FòrumSD després de prop de vint anys de col·laboració amb les sindicatures locals i d'haver participat com a tècnic en la creació i desenvolupament de l'entitat.

Seguidament es va procedir a l'elecció i nomenament de la nova Junta Directiva.

Les votacions emeses van ratificar l'única candidatura presentada pel mandat 2020 – 2022 amb les següents membres:

- Eva Abellan, Síndica Municipal de Greuges de Sabadell (presidenta)
- Merche Garcia, Síndica de l'Hospitalet (vicepresidenta)
- Isabel Marquès, Síndica de Terrassa (tresorera)
- Eduardo Martínez, Defensor dels Veïns de Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura (secretari)
- Anna Martí, Síndica de la Seu d'Urgell (vocal)
- Núria Plana, Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú (vocal).





ACTIVITATS I PLA DE TREBALL 2019-2020

Són diversos els blocs de treball que el FòrumSD ha desenvolupat en aquests dos anys especialment complicats pel que fa al 2020 i la situació de pandèmia.

Sense voler ser un recull complert i exhaustiu de totes les accions, jornades o convocatòries desenvolupades en destaquem algunes que es poden considerar com a més destacades en aquests dos darrers anys i que formen part també del balanç que fem en aquest Informe:



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

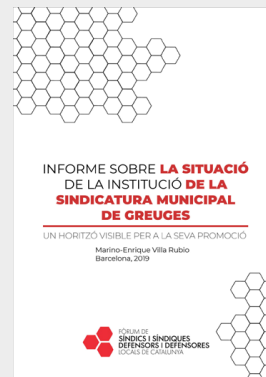




Monografies del FòrumSD



Altres publicacions



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

PUBLICACIONS

Un altre dels blocs importants en relació al FòrumSD és el de les publicacions. Totes aquestes es plantegen especialment des de la mirada i la perspectiva de treball i formació més adient per a les sindicatures locals. Aquestes són les publicacions més destacades d'aquests darrers exercicis.

Consulta totes les publicacions
al web sindicatureslocals.cat



INFORME DESATENCIONS A LA CIUTADANIA EN TEMPS DE PANDÈMIA

Una de les tasques destacades d'aquest any 2020 dins del mateix FòrumSD ha estat l'esforç per donar el màxim suport a les sindicatures locals davant la situació d'emergència que s'estava donant a cada municipi i el desbordament complert, i a tots els nivells, dels serveis d'atenció sanitària i social.

Especialment lligat a l'informe sobre les *Desatencions a la ciutadania en temps de pandèmia* cal destacar el decàleg per a l'actuació de les sindicatures locals que el mateix FòrumSD ha volgut exposar, difondre i auto imposar-se en les seves actuacions.

Decàleg

10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA

1 Els ajuntaments han d'**incrementar els recursos materials i humans** per **millorar la capacitat d'atenció** a la ciutadania.

10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA

2 Cal **abordar integralment** els retards en la resposta a la ciutadania i l'**acumulació de gestions**.

10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA

3 S'han de crear **canals de comunicació àgils** i dotar-los de **mitjans i personal** per atendre'ls i respondre els usuaris.

10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA

4 Els ajuntaments han de consolidar el seu rol com a **entitats de proximitat**, a primera línia en cas d'**emergència social**.

10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA

5 Cal revisar l'actuació dels cossos policials i **formar els agents en Drets Humans** i en tècniques de **mediació comunitària**.

10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA

6 Els **centres cívics, culturals i esportius** són serveis de **primera necessitat** per mantenir el **contacte amb l'entorn**.

10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA

7 Els ajuntaments han d'**eliminar urgentment** les traves per a l'**empadronament**. Tenen el deure de **facilitar el padró**.

10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA

8 Els **CAP i els hospitals** han de subministrar informació sobre els **tràmits per fer testament** en cas d'emergència.

10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA

9 Cal **donar continuïtat** a les iniciatives de **participació i construcció col·lectiva** com a contrapès a les postures partidistes.

10 MESURES PER APRENDRE DE LA PANDÈMIA

10 Cal que **tots els ajuntaments tinguin el seu síndic/a de proximitat per maduresa i salut democràtica**.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

[Consulta aquí l'informe](#)
*Desatencions a la ciutadania
en temps de pandèmia*



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



RELACIONS INSTITUCIONALS

ACTES DE CIUTAT

XERRADES EN INSTITUTS

ACTES DEL FÒRUMSD 2019-2020 I DEL
SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA



En aquest apartat no he volgut fer una relació exhaustiva del gran nombre de trobades, reunions, actes públics i contactes amb associacions i entitats ciutadanes com també de fóra de la ciutat. Hi consta una relació d'algunes de les més destacades i que poden tenir un major interès pel que fa al seguiment de l'activitat i relacions institucionals que mantinc com a Defensora.

ACTES DE CIUTAT

DONES

- S'ha procurat mantenir presència a les **concentracions** dels primers dimarts de cada mes contra les violències masclistes.
- Presentació del **Calendari de les Dones** 'Dones supercapacidades' (2019)
'Dones que fan la nostra nit' (2020)
- Presentació llibre Remei Martínez '**La dona que es compromet i lluita**' (03/2019).
- Xè. Aniversari entitat **Artemis** (03/2019).
- Jornades de ciutat '**Ni putes, ni princeses. Dones lliures**' (10/2019).
- Jornades de la Diputació de Barcelona de **Mentoria Aplicada a Programes d'Atenció a la Dona en situació de violència masclista** (11/2019).
- Inauguració de l'espai per a les dones La Ciba/
Exposició de Joan Guerrero '**#PODEROSES**' (03/2020).
- Actes de celebració del **Dia de la Dona** (03/2020).
- Consell Municipal de **Dones per la Igualtat** (09/2020).
- Conferència central del 25N: '**La violència és cosa d'homes**' (11/2020).
- Presentació del projecte '**DadesXDonesXCovid**'.
La Ciba (11/2020).

INFANTS, ADOLESCENTS I JOVES

- Participació a la taula rodona de la Fundació Sant Raimon de Penyaforat—ICPS: '**Els drets dels infants al desenvolupament de la personalitat, a l'educació i a l'habitatge**' (03/2019).
- 25è. Aniversari **Ereia**—25 anys Fent comunitat (04/2019).
- Participació en la presentació del llibre de Maristes—Llibreria Claret: '**Trencar el silenci: 10 rostres, 10 veus**' (04/2019).
- 30è. Aniversari del **Casal del Mestre** (09/2019).
- Acte de ciutat del **Dia Internacional dels Drets dels Infants** (11/2019).
- XXè. Aniversari **Centre Obert Rialles - Fundació Champagnat**.

IGUALTAT I DRETS

- **Consell Municipal de Serveis Socials**. Presentació Informe social 2014-2017 (01/2019).
- Presència al **Festival Fursa** (02/2019).
- Jornada de la Taula de Drets Ciutadania Gramenet i Oficina de la Defensora: '**El padró, un dret de ciutadania**' (03/2019).
- Rebuda institucional **joves hongaresos del projecte #GELEM** Grup Eirene. (09/2019).
- #DiàlegsalaRibadelBesòs — Participació en la sessió '**Els barris en la construcció de la ciutat. Igualtats i diferències**' (02/2020).
- **Consell Municipal de Serveis Socials** (05/2020).
- **Gala Solidària 'Yesterday'** al Teatre Sagarra (10/2020).

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS





SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

ALTRES

- **Presentació del primer Informe** al Ple de la Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma (03/2019).
- Acte de **Constitució de la Corporació municipal** (06/2019).
- XIIa. Edició dels **premis Isabel Alonso** de relat curt (03/2019).
- **Dia de les Esquadres** (04/2019).
- 70è. Aniversari de la **Polícia Local** (05/2019).
- Actes institucionals i ofrena floral **Diada Nacional de Catalunya** 2019 i 2020.

Al llarg d'aquests dos anys, he procurat mantenir presència en actes de ciutat amb caràcter institucional, així com mantenir una presència proactiva i d'implicació en qualsevol iniciativa en defensa dels drets fonamentals de les persones.

He mantingut reunions amb més d'una trentena d'entitats, associacions i col·lectius socials de Santa Coloma de Gramenet. Al febrer i al març del 2020, vaig poder iniciar el projecte #defensoradeproximitat i vaig estar al Centre Cívic Pins-Pirineus i al Casal de Les Oliveres.

Al llarg d'aquests dos anys (2019 i 2020), i especialment al llarg del tres primers trimestres del 2019, vaig poder visitar els diferents centres i serveis de GRAMEIMPULS, els equips professionals dels EBAS de la ciutat, el Servei del Punt del Voluntariat, el CIRD, el treball de l'Equip de Mediació i el funcionament del Servei Municipal d'Educació.



XERRADES EN INSTITUTS

Xerrades sobre promoció, sensibilització i defensa dels **drets de proximitat** a Santa Coloma realitzades el 2019 i 2020, a alumnes dels següents **centres i projectes**:

- Projecte Calidiscopi-CEPS (01/2019).
- CFGM Educació Infantil. IES La Bastida (01/2019).
- 'Escola d'envelliment actiu'. Associació Ajuda'm-Predegent (10/2019).
- APS Grup Eirene 4t d'ESO Verge del Carme (11/2019).
- CFGM Integració Social. IES La Bastida (12/2019).
- CFGM Integració Social. IES La Bastida (01/2020).
- CFGM Educació Infantil. IES La Bastida (01/2020).
- CFGM Gestió Administrativa. IES Puig Castellar (02/2020).
- Equip de voluntariat i secció de joves. Centre Obert Rialles - Fundació Champagnat (02/2020).
- APS Grup Eirene 4t d'ESO Verge del Carme (10/2020).

ACTES DEL FÒRUMSD 2019-2020 I DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

- Assistència mensual a les reunions de la **junta directiva** del FSD durant el 2019-2020 (10 reunions).
- **Presentacions informes d'altres sindicatures** (Sabadell, Sant Cugat, Rubí, Barcelona...).
- Acte de presentació del **Pla de DDHH de Catalunya**. Síndic de Greuges de Catalunya (01/2019).
- **Assemblea General** ordinària del FòrumSD (02/2019).
- Taller de formació: '**Implementació de l'administració digital**'. FòrumSD, Igualada (03/2019).
- Seminari sobre '**Los Principios de Venecia**'. Defensor del Pueblo Español, Madrid (06/2019).
- Taller de formació: '**La Llei de Segona Oportunitat**'. FòrumSD, Rubí (06/2019).
- Jornada sobre '**La Renda Garantida de Ciutadania**'. Taula del Tercer Sector i FòrumSD (10/2019).
- Presentació monografia '**La mediació administrativa i les Sindicatures Locals**'. Fira Municipal - FòrumSD, Lleida (10/2019).
- XII jornades de Formació del FSD a Torribera. Presentació de la **monografia sobre empadronament** (11/2019).
- Jornades del Síndic de Greuges de Catalunya sobre '**Els principis de Venècia**' (01/2020).
- Participació a l'**'International Congress for all Mediations'** a Angers, França (02/2020).
- **Assemblea general** ordinària FòrumSD—renovació Junta Directiva (02/2020).
- **Aniversari de la Institució** de la Defensora de la Ciutadania (02/2020).
- Jornades del Síndic de Greuges de Catalunya sobre '**Intel·ligència artificial i DDHH**' (03/2020).
- Presentació llibre de Juli Ponce '**La lucha por el buen gobierno y el derecho a una buena administración mediante el estándar jurídico de diligencia debida**'. FòrumSD – ACM (02/2020).
- Taller de formació sobre '**Els drets de proximitat en temps de covid**', FòrumSD (11/2020).
- Jornades telemàtiques '**El tràfic de persones**', Voices Against Slavery—FòrumSD—Síndica de Palma (11/2020).
- Jornades del Síndic de Sant Cugat: Jornada '**Salut mental infantil i juvenil**' (12/2020).
- Taller de formació sobre '**Els drets d'infància en temps de covid**' i '**Accés a l'administració en temps de pandèmia**', FòrumSD (12/2020).

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



TRANSPARÈNCIA

INFORMACIÓ ECONÒMICA



INFORMACIÓ ECONÒMICA

PRESSUPOST

EN EUROS

	2019		2020
PRESSUPOST TOTAL	28.000,00	PRESSUPOST TOTAL	28.000,00
Despeses generals	27.150,00	Despeses generals	26.500,00
Despeses quotes	850,00	Despeses quotes	1.500,00

DESPESES EFECTIVES

EN EUROS

	2019		2020
PERSONAL - CAPÍTOL I	143.762,97	PERSONAL - CAPÍTOL I	143.762,97
Defensora de la Ciutadania*		Defensora de la Ciutadania*	
Tècnic adjunt: Grup A1 Nivell 22		Tècnic adjunt: Grup A1 Nivell 22	
Informador administratiu: Grup C1 Nivell 14		Informador administratiu: Grup C1 Nivell 14	
ALTRES DESPESES	1.366,00	ALTRES DESPESES	2.717,90
Quota Fòrum de Síndics	1.366,00	Quota Fòrum de Síndics	1.366,00
		Vídeo celebració XX anys de la Institució	266,20
		Càterring celebració XX anys de la Institució	245,96
		Carpets institucionals Oficina Defensora	839,74

* La remuneració de la Defensora està equiparada a la d'un regidor/a amb dedicació completa. L'import de despeses de personal inclou el cost de la Seguretat Social.

La dotació total màxima prevista al pressupost de despeses generals de la Defensora (sense Capítol 1 – despeses de personal que es comptabilitzen a part) es manté en 28.000 € anuals.

Al pressupost que estem ja executant per a l'exercici 2021 ja s'incorpora algun increment de despeses com és el nou disseny de l'informe que teniu a les vostres mans, juntament amb algunes altres despeses en l'edició d'algun resum de dades i infografies seguint amb els objectius d'una major difusió de la Institució i la seva tasca entre la ciutadania

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS





SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



AGRAÏMENTS



Donar les gràcies, d'això va aquest punt. Donar les gràcies després d'haver viscut i de viure, encara avui, situacions i circumstàncies tan excepcionals i diferents a les realitats i vides que coneixíem fins el març del 2020 no és pas senzill. I no ho és perquè resulta imprescindible procurar no deixar-se a ningú.

A totes i a tots, des del març del 2020 fins a la data de presentació d'aquest Informe la vida ens ha canviat. D'una manera o d'una altra, amb major o menor impacte, però les nostres vides són indefectiblement diferents.

Això, sens dubte, ha implicat i implica esforços ingents per part de tothom, de les diferents administracions públiques (locals, autonòmiques i estatals) implicades en fer prevaler el benestar de totes les persones en tots els àmbits de la vida.

Vagi per endavant el meu agraïment més sincer a l'equip de govern actual per haver procurat respondre de manera diligent a totes les situacions sobrevingudes arrel de la covid-19. Totes, sense excepció, han estat situacions massa complexes, difícils i de resolució complicada.

Quan el que està en joc és la salut i la vida de les persones, mai és senzill prendre les decisions encertades.

Les meves gràcies impliquen també posar-me a disposició, com he procurat fer des del primer dia de la pandèmia, i des del primer dia del meu mandat.

A disposició plena per a qualsevol cosa que sigui precisa i sempre pel bé comú. La meua mà estesa i oberta per col·laborar i sumar sempre estarà disponible davant de qualsevol adversitat com a Institució al servei de la ciutadania i de garantia de drets fonamentals de les persones.

Ratifico amb aquest agraïment el meu compromís des de la confiança i al capdavant de la Institució que, després de 21 anys servint a Santa Coloma com a referent de bona salut democràtica del nostre Ajuntament, vetlla pel bon compliment i exercici dels drets de les persones a la nostra ciutat. I ho faig especialment ara, quan la situació actual ens ha posat a totes contra les cordes i posa en altíssim risc la seva garantia.

Faig extensible les meves gràcies i el meu respecte a tots els grups polítics municipals presents al consistori en l'actual legislatura. GRÀCIES DE TOT COR per entendre, des del primer moment, que davant situacions excepcionals calen respostes excepcionals. Gràcies per sumar i procurar superar les dificultats sobrevingudes superant diferències per posar l'accent allà on calia i cal: les persones.

Com a Defensora i responsable de la Institució no puc més que reconèixer la vostra bona disponibilitat per col·laborar, compartir visions divergents i punts comuns, així com les facilitats per dialogar sempre i compartir aliances per fer front a les desigualtats. Sense el vostre esforç, juntament amb l'equip de govern, un pla de recuperació de ciutat després de la covid-19 no hagués estat possible. Però no ens oblidem del full de ruta, dels reptes que queden per assolir i de les contingències que poden anar sorgint. Si tenim clar que el camí no serà planer, potser sabrem acostar les nostres posicions i, de ben segur, molt possiblement, no deixarem NINGÚ ENRERE!

Però tota maquinària es mou perquè totes les peces encaixen i són al seu lloc. El nostre Ajuntament ha disposat del millor dels motors: els equips humans i professionals de totes les àrees municipals han estat capaços d'estar a l'alçada, de reinventar-se i adaptar-se a les noves circumstàncies amb agilitat i resolució, moltes vegades havent de disposar inicialment dels seus propis recursos i mitjans tècnics. La seva professionalitat és exemple de servei públic i vull agrair el seu sentit del compromís per treballar 'arremangant-se' per fer front a tots els imprevistos al llarg d'aquests mesos tan difícils. Des de la Institució i en el meu nom, com a Defensora de la ciutat, GRÀCIES per ser indispensables! Sense la vostra feina, res d'això seria possible.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS





SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2019-2020

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

INFINITES GRÀCIES TAMBÉ, i mai seran prou repetides ni reconegudes per molt que hi ens esforcem, a totes, TOTES I DE TOTS ELS ÀMBITS POSSIBLES SENSE EXCLUSIÓ, les entitats, associacions, col·lectius socials, persones anònimes, veïns i veïnes, que han estat capaces d'autogestionar-se i organitzar-se per donar resposta immediata a les necessitats sorgides, quan les administracions havien de fer mans i mànigues per poder arribar. GRÀCIES per posar les persones al centre, als i les vostres veïns i veïnes que han patit i pateixen les conseqüències de la pandèmia. GRÀCIES per donar-nos una lliçó d'humanitat i per ser ESSENCIALS tot aquest temps i per continuar-ho sent. Perquè en vosaltres he estat capaç de reconèixer la dignitat de les persones i que cal comptar, sense cap tipus de dubte, amb la societat civil per generar canvis positius que millorin les nostres vides.

Aquesta catarsi d'agraïments no pot deixar d'incloure'n dos més, totalment ineludibles. Un, amb noms propis; el segon, més anònim i discret.

Antonio Sánchez i Toni Martínez: no entenc la feina de Defensora sense la vostra implicació lleial i honesta cap a la Institució. Cada dia que passo amb vosaltres és un dia d'aprenentatge i bon acompanyament. Aquest 2020 també ens ha canviat la vida com a Institució al servei de les persones, però la vostra entrega i capacitat de servei des del primer minut han fet possible que continuem accessibles a tothom, ara més que mai! GRÀCIES per posar-me les coses tan fàcils i fer-me gaudir i créixer cada dia.

A totes les persones particulars i anònimes de Santa Coloma de Gramenet que s'han acostat en algun moment, al llarg d'aquests dos anys, a la nostra Oficina: GRÀCIES per haver-nos confiat les vostres històries de vida, en situacions tant i tant delicades, vivint moments únics com mai abans. GRÀCIES per creure en la utilitat pública de la Institució de la Defensora, per creure en la capacitat de millora de les administracions. GRÀCIES per confiar que altres solucions són possibles. GRÀCIES per apostar pels drets de proximitat.

I, ara ja sí, voldria tancar aquest punt tenint un record molt especial i sentit per totes les persones de la nostra ciutat que al llarg d'aquesta pandèmia ens han deixat. Pares, mares, amics, familiars, avis i àvies.... Massa noms propis, massa històries particulars que deixen un buit al cor. Que l'escalf d'aquest record que us compateixo i us compartim amb tot l'equip de la Institució faci una mica més planera la pèrdua de les nostres persones estimades.

**Gràcies també per
totes les històries
compartides i els
moments viscuts!**



**Defensora de la Ciutadania de
Santa Coloma de Gramenet**

Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma
de Gramenet

Telèfons

93 462 40 00 / 627 709 730

Horari

dilluns a divendres
de 09.00 a 14.00

Es pot demanar una cita prèvia personalment
a l'Oficina o per telèfon en horaris a convenir.

Web   



**LA
DEFENSORA
DE LA
CIUTADANIA**



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet