



IÀLEG

INFORME 2021



DEFENSORA DE LA
CIUTADANIA
SANTA COLOMA DE GRAMENET



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



BENVOLGUDES, BENVOLGUTS,

Tinc l'honor de fer-vos a mans el meu tercer Informe com a Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, corresponent a l'exercici de les meves actuacions al llarg de l'any 2021.

Tot i els condicionats que ens ha continuat imposant la situació de pandèmia, el present informe és el document d'actuacions i recomanacions de l'activitat desenvolupada durant el 2021 per la institució que tinc l'honor de representar.

Enguany, el document que us presento manté la línia d'estil i disseny estrenada en la presentació del meu darrer Informe, el passat 31 de maig del 2021; és un Informe que es manté fidel a presentar, des de la transparència i l'objectivitat que requereix el meu càrrec, la defensa i garantia dels drets fonamentals de les persones a través de la feina feta al servei de la institució que amb orgull represento.

L'Informe vol ser accessible, comprensible i proper per a tothom. Així mateix, fa una revisió i actualització de les propostes del meu mandat, recollides en el meu primer Informe presentat al març del 2019.

El meu desig és que el present Informe sigui un instrument d'utilitat pública que pugui contribuir a millorar aspectes de l'administració local que cal revisar, estudiar i canviar, si s'hi escau, en favor dels principis de Bon Govern i Bona Administració.

La D de Diàleg que enguany es destaca a l'Informe 2021 de la Defensora de la Ciutadania l'he escollit per reforçar clarament l'aposta per l'entesa i per cercar vies i consensos amplis que solucionin els problemes reals i propers de les persones a la nostra ciutat.

Diàleg que ens interpel·la a seure, trobar punts d'acord, reconeixent els desacords de partida i respectant-los.

Diàleg que sigui obert, inclusiu, constructiu, creatiu i valent per fer front a les desigualtats, fragilitats i vulnerabilitats que pateixen les persones en el seu dia a dia.



PEPA GONZÁLEZ LARA
Defensora de la Ciutadania
31 de març de 2022

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



LA INSTITUCIÓ

22 ANYS D'HISTÒRIA

QUI ÉS LA DEFENSORA PEPA GONZÁLEZ?

QUÈ ÉS LA DEFENSORA DE LA CIUTADANIA?

COM TREBALLEM? COM HO FEM?

EL MARC LEGAL

**2000****FERNANDO OTEROS****2022****PEPA GONZÁLEZ****ANYS****5****10****15****18****22**

22 ANYS D'HISTÒRIA

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, el Reglament va quedar definitivament aprovat i el 2 de maig de 2000, es va nomenar el Sr Fernando Oteros com a primer Defensor de la ciutat amb la unanimitat de tots els grups.

L'actual defensora, Pepa González —a banda dels suports d'entitats i associacions que va aconseguir en el procés per a la presentació de candidatures al càrrec— també va ser nomenada, el 25 de juny de 2018, amb la confiança i unanimitat de tot el consistori. I va prendre possessió del càrrec l'1 de setembre de 2018 pel període de 5 anys que estableix el Reglament.

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 a 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 i 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.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



QUI ÉS LA DEFENSORA PEPA GONZALEZ?

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.

És Defensora des de l'1 de setembre de 2018 pel període de 5 anys que estableix el reglament.



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 2021

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 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



EL MARC LEGAL

A l'[Informe 2019-2020](#) vam fer un important esforç per contextualitzar la institució de la Defensora de la Ciutadania al marc jurídic vigent i actual. Enguany no el repetirem tot i que us recomanem que el reviseu per comprendre l'abast de les seves competències, obligacions, encàrrec i marc de treball d'un síndic/sindica – defensor/defensora – "ombudperson", en la seva actual denominació internacional, respecte la defensa dels drets de les persones. I especialment com s'ha configurat i materialitzat la institució al nostre país, a Catalunya i a la nostra ciutat.

Només en termes de resum, posar de manifest que la institució del Defensor/Defensora de la ciutadania existeix per la voluntat i compromís municipal de la seva creació. En la regulació legal actual, tenir síndic/a no és cap obligació per cap municipi. Però un cop la institució s'ha creat, el municipi ha de ser coherent amb la seva decisió i acceptar tots i cadascun dels compromisos que s'autoimposa.

La institució existeix per què la Llei Municipal i de Règim local de Catalunya ho permet i ho regula. També s'esmenta la institució a l'Estatut d'Autonomia de Catalunya. El Ple de l'Ajuntament va aprovar un Reglament que és absolutament vigent en tots els seus articles i que emmarca i defineix – pel defensor/a i per l'Ajuntament – com ha de ser el funcionament de la institució.

Les competències d'actuació i supervisió de la institució es restringeixen a les competències i capacitats que la normativa atorga als Ajuntaments. Però l'exigència del respecte i reivindicació dels drets de les persones no acaba mai només en les competències dels municipis i per aquest motiu, l'Ajuntament ho sap i ho fa, com també la mateixa Defensora atenent, donant suport, acompanyant i reivindicant, quan s'escau, drets vulnerats de la ciutadania, demandes i necessitats que corresponen a altres administracions, sigui l'autònoma o l'estatal.

Respecte al marc concret dels Drets, també recordem que les sindicatures ens regim pels dictats que comencen en la Declaració Universal dels Drets Humans, la Convenció dels Drets de l'Infant i el Pacte Internacional dels Drets Civils i Polítics. Dins del marc estatal a la Constitució espanyola, l'Estatut d'Autonomia i tot el marc legal autonòmic i estatal vigent. I dins de l'àmbit europeu també respecte als drets i deures que el nostre Estat ha ratificat amb el que es proclama en la Carta Social Europea aprovada pel Consell d'Europa. I tot aquest marc normatiu acaba, en algun moment concret, afectant àmbits quotidians de la nostra vida: l'estat de les nostres places i carrers, la salut, l'habitatge, la regulació d'un gual o la bona convivència entre veïnatge i l'activitat econòmica i comercial a la ciutat que l'Ajuntament regula també mitjançant ordenances.

Per acabar, també cal fer referència a compromisos i marcs de regulació concrets que l'Ajuntament ha adquirit com a propis: el compliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de l'Agenda 2030 de l'ONU i l'adhesió a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, que el nostre plenari va ratificar el 27 de juliol de 2000.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



ELS PRINCIPIS DE VENÈCIA

Per acabar aquest resum de l'àmbit normatiu global que envolta el nostre treball, les actuacions i les competències d'una sindicatura local, vull tornar a incloure, ja ho vaig fer a l'Informe de l'any passat, la declaració anomenada "Principis de Venècia" en la mesura que és un document d'exigència, rigor i qualitat per a les sindicatures, estats i governs que disposen d'aquesta institució.

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 davant 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 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 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS





SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

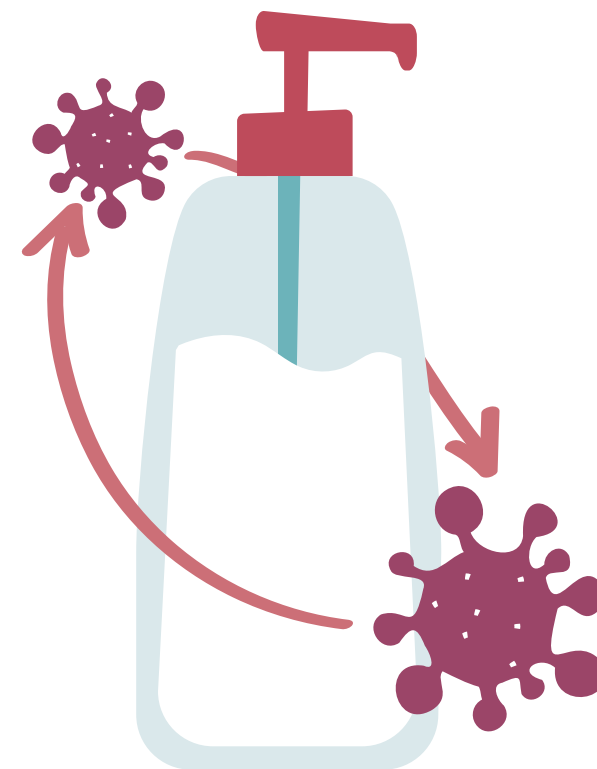
COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



LA COVID-19

TREBALLANT EN TEMPS DE PANDÈMIA



TREBALLANT EN TEMPS DE PANDÈMIA

En el meu anterior informe, amb els continguts del balanç de dos anys d'activitat imposat per les circumstàncies excepcionals de l'impacte de la covid-19, ja vaig exposar a bastament la realitat i el daltabaix que va suposar per a totes, sense excepció, adaptar-nos als requeriments i restriccions sanitàries que la ciutadania vam patir en tots els àmbits de la vida, especialment a les diferents onades sobrevingudes durant el 2020.

Semblava que a finals del 2020 i inicis del 2021, amb l'arribada de la vacuna, tot havia de començar a canviar i començaríem a veure la sortida d'aquesta llarga i difícil situació per a totes. Iniciada la campanya de vacunació a les diferents franges d'edat i col·lectius vulnerables, la realitat va tornar a superar la ficció i les onades de covid-19 amb les noves variants que van anar apareixent, han continuat condicionant la vida de totes i generant múltiples complexitats per continuar atenent.

En aquest sentit, l'activitat a l'Oficina de la Defensora no s'ha aturat al llarg del 2021. Totes hem après que cal donar respostes àgils i resolutives davant moments molt delicats en els quals perillava la salut i la vida de les nostres persones estimades, dels i les nostres veïnes i de la ciutadania. El 2020 ens va ensenyar de què anava la cosa i la responsabilitat i l'esforç col·lectiu de la gran majoria de la ciutadania ens ha permès continuar, avançar i mantenir les nostres responsabilitats.

Durant el 2021 les afectacions per la situació pandèmica han condicionat la nostra activitat com a sindicatura local. El principal condicionant ha estat el retorn al teletreball segons l'impacte de les onades viscudes, sis fins el desembre de 2021. En el meu anterior informe vaig destacar que una de les essències 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 preocupacions. Escoltar els problemes que pateixen i les dificultats que s'han pogut trobar en relacionar-se amb l'ajuntament o amb altres institucions és bàsic per intentar ajudar-les o trobar alternatives o solucions.



**MASCARETA
DISTÀNCIA
MANS**

NOU

**ARA EL SERVEI
DE CITA PRÈVIA,
TAMBÉ ES POT
DEMANAR
TELEMÀTICAMENT**

Podeu accedir-hi aquí

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

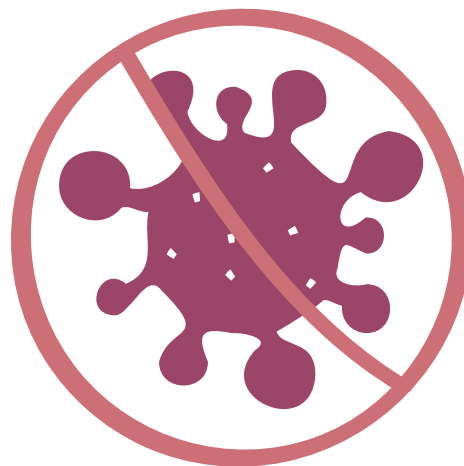
TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

Ja des del 14 de març del 2020, amb la declaració del primer estat d'alarma, ens hem preocupat per intentar fer arribar a la ciutadania el missatge de "continuem oberts", disponibles i procurant atendre totes les situacions que ens arriben pels diferents canals per comunicar-se amb l'oficina.

Hem anat combinant la presencialitat en les atencions a la ciutadania quan les circumstàncies sanitàries ens ho han permès, i hem mantingut, per a qui ho ha requerit i quan ha estat estrictament necessari, les atencions telemàtiques, via Whatsapp i telefòniques. Així mateix, durant el 2021 el nostre correu electrònic i les nostres xarxes socials (Facebook, Twitter i Instagram) han continuat oberts com canal i via d'entrada de comunicacions d'atenció a la ciutadania.

També durant el 2021 hem fet la difusió de totes aquestes vies per contactar amb l'Oficina de la Defensora, seguint sempre les indicacions sanitàries vigents en cada moment i procurant adaptar l'activitat als requeriments i restriccions que s'han anat produint. Aquesta difusió ha estat fonamental per poder garantir una informació actualitzada i transparent per a qualsevol persona que volgués adreçar-se a nosaltres.



Aquesta informació es manté encara avui a la porta de l'Oficina. Actualment, i des de fa uns mesos, oferim atenció presencial amb cita prèvia a tothom que ho requereix, però mantenim tots els canals d'atenció telemàtica a disposició de la ciutadania i la meua voluntat és que siguin un canal més d'atenció per a qui així ho desitgi.

És evident que tots necessitem recuperar definitivament una normalitat enyorada des de fa dos anys i uns mesos. Certament, totes i tots fa temps que acumulem massa cansament, i hem fet un sobreesforç per adaptar-nos constantment a les incerteses que ens ha generat aquesta pandèmia i el que ara coneixem com a esgotament pandèmic. I certament, la ciutadania necessita recuperar la proximitat de les administracions, locals, autonòmiques i estatal. Resulta inadmissible que, en la data de presentació d'aquest informe, persones de la ciutat s'acostin a la nostra oficina perquè no han pogut establir contacte per resoldre els seus assumptes amb administracions com la Seguretat Social, el Servei de la Generalitat que gestiona la Renda Garantida o amb el/la seva professional de referència dels Serveis Socials. Ara toca continuar trobant solucions i superar definitivament aquesta bretxa generada entre administracions i ciutadania. Cal escurçar distàncies i reconstruir confiança, des de la proximitat i garantint que sempre hi hagi algú atent i preparat per atendre des de l'administració per aconseguir ser garants d'una bona administració capaç d'escoltar a les persones.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

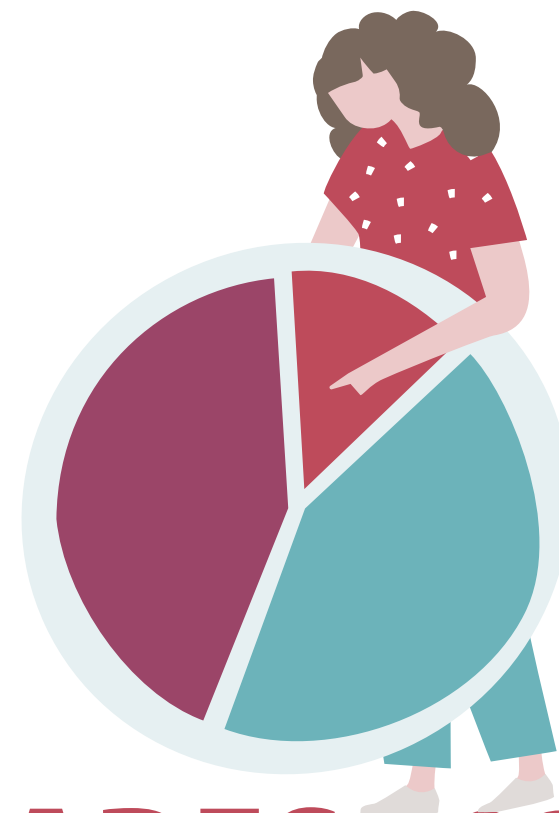
COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



DADES 2021

SITUACIÓ GENERAL

PROCÉS I RESOLUCIÓ DE LES QUEIXES

NOVA TIPOLOGIA DE CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS

QUI VE I PER QUIN MOTIU?

PRINCIPALS CONCLUSIONS

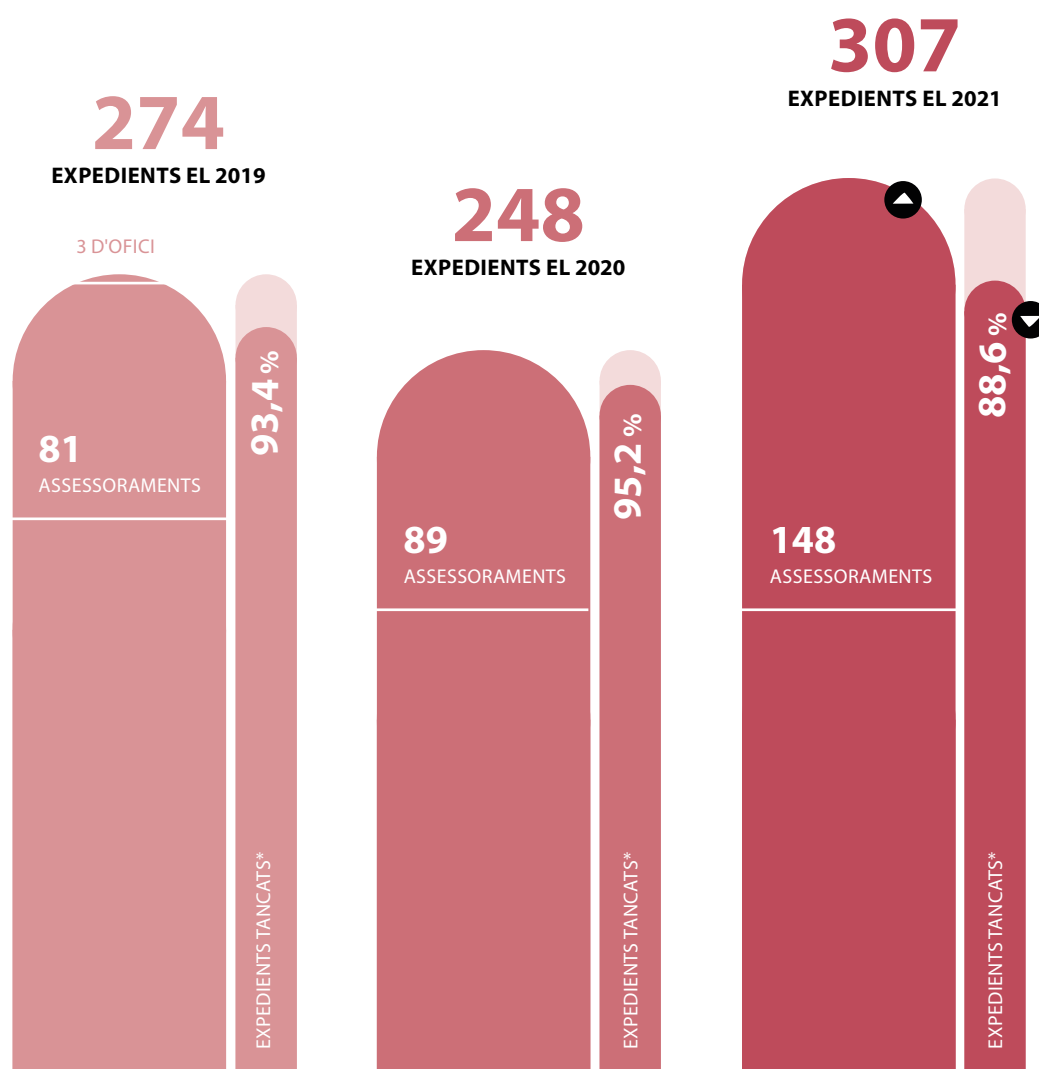


SITUACIÓ GENERAL

Com ja vàrem anunciar l'any passat, l'informe manté aquest nou format visual, de disseny i, a la vegada, de consulta digital. Igualment en la forma de presentació de les dades que us exposem.

Seguim amb un tercer any complicat. El 2019 va ser el meu primer informe com a Defensora; el 2020 el va marcar la covid-19, els confinaments i les dificultats per als contactes interpersonals; i l'any 2021 ha suposat el manteniment —i encara cal que sigui així— de les restriccions i prevencions davant d'una pandèmia que, per ara, no podem donar per acabada.

Tot i així, hem pogut recuperar part dels contactes i interaccions amb la ciutadania i s'han recuperat i incrementat el número d'atencions i expedients respecte els anys 2019 i 2020. Aquest any, també hem actualitzat la tipologia, el sistema de recompte i la classificació dels casos en base a les mateixes denominacions que s'utilitzen al Programa QUIS d'Atenció a les Queixes i Sugeriments. Ho hem fet, en primera instància, per homologar la terminologia, denominació i classificació de les demandes i facilitar la comprensió i la comparativa de les nostres dades. Més endavant ho exposarem amb més detall.



● 2019 ● 2020 ● 2021 ▼ Tendència a la baixa ▲ Tendència a l'alça

*Expedients tancats durant l'any en curs que no estan en tràmit

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

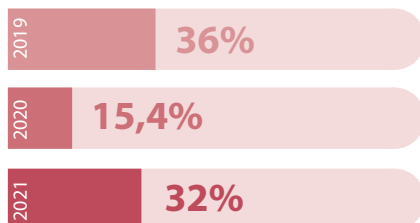
AGRAÏMENTS

PROCÉS I RESOLUCIÓ DE LES QUEIXES

En aquest gràfic s'exposa de forma sintètica el procés que segueix la recepció i tràmit d'una queixa i el camí fins a la seva resolució. També ens facilita una certa comparativa entre els anys 2019, 2020 i 2021.

Quant al nombre de resolucions i el nivell d'acceptació de casos per part de l'Ajuntament, ens movem en percentatges similars. També pel que fa a les queixes desestimades. Respecte als casos pendents i els tancats per desistiment, val a dir que la majoria estan relacionats amb qüestions sobre l'empadronament.

Respecte les dades, destacar la reducció dels expedients tancats amb la fórmula de la solució amistosa o mediació:



	2019	2020	2021
RECEPCIÓ OBERTURA D'EXPEDIENT Es classifiquen en queixes (Q) o assessoraments (A)	274 EXPEDIENTS 190 Q A	248 EXPEDIENTS 159 Q A	307 EXPEDIENTS 159 Q A
ADMISSIÓ DE QUEIXES ADMESES Queixes que són competència de la sindicatura. NO ADMESES Queixes que es deriven a l'òrgan competent, o s'informa que no es poden atendre.	NO ADMESES - 46 ADMESES - 144 76 %	NO ADMESES - 62 ADMESES - 97 61 %	NO ADMESES - 54 ADMESES - 105 66 %
RESOLUCIÓ DE LES QUEIXES ADMESES ESTIMADES Amb recomanació: ACCEPTADA ACCEPTADA PARCIAL NO ACCEPTADA PENDENT	50 26 1 3 20	50 28 8 3 11	21 11 0 4 6
SOLUCIÓ AMISTOSA	52	15	34
DESESTIMADES	24	20	9
ARXIVADES PER DESISTIMENT	18	9	11
EN TRÀMIT	0	3	19
DERIVADES SGCAT	-	-	11



NOVA TIPOLOGIA DE CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS

La tipologia de casos que havíem anat utilitzant als nostres informes va sorgir amb la creació de la institució en relació a l'estructura municipal i les àrees i serveis existents en aquell moment a nivell polític i tècnic. I s'hi van anar fent canvis i actualitzacions durant vint anys de mandats polítics. És per aquest motiu que, coneixent els esforços i treball desenvolupat per disposar d'un programa de tractament de les queixes i suggeriments, la meua opció com a Defensora va ser utilitzar la mateixa tipologia/classificació de les queixes com a forma lògica d'entendre entre totes, quan parlem, el mateix concepte, problema o dificultat.

Així, fem referència o recomptes sobre expedients de Medi Ambient, Disciplina Urbanística, Llicències o Activitats, Serveis Urbans o Manteniment de la Via Pública. En aquesta classificació només s'han fet alguns mínims ajustaments que creiem necessaris des de la lògica de l'Oficina de la Defensora, però respectant i mantenint al màxim l'estructura bàsica treballada i disponible.

I aprofito per recordar que a l'Oficina de la Defensora s'adrecen moltes queixes en primera instància (és a dir, que no s'han formulat prèviament a l'Ajuntament) i que aquestes NO FORMEN PART dels nostres recomptes. Només s'inclouen i és recompten com a casos d'"Informació i assessorament".

A les pàgines següents trobareu l'actual classificació i tipificació dels expedients que ja hem utilitzat aquest any. És evident que pot ser encara millorable i hi seguirem treballant. Si ens arriba algun suggeriment o proposta de millora, l'estudiarem i treballarem amb molt d'interès.

També vull destacar que el canvi ha estat progressiu. No es va iniciar l'1 de gener de 2021 sinó que l'hem anat aplicant a partir l'abril/maig de 2021 (reajustant, *a posteriori*, els expedients oberts des de gener). Per tant, també és un primer any d'adaptació, aprenentatge, canvi pel nostre equip, que hem afrontat intentant que els resultats siguin els millors i més fidels possibles.



NOU

Consulta l'actual classificació d'expedients a les següents pàgines!

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



CODI / **TIPOLOGIA D'EXPEDIENT** / Queixes relacionades

1 SERVJUR SERVEIS JURÍDICS Expedients de Reclamació Patrimonial - ERP Resolució de recursos	2 INTERV INTERVENCIÓ / TRESORERIA / RECAPTACIÓ Endarreriment pagaments de l'Ajuntament a tercers Sol·licitud de pagaments de deutes a terminis, Recaptació	3 PADRO PADRÓ HABITANTS Gestió de Padró	4 OIAAC OIAAC OIAAC, Atenció a les persones, Informació general	5 PATRIM PATRIMONI I COMPRES Gestió d'Habitatges i locals municipals Compres de béns i serveis de consum	6 CONTR CONTRACTACIÓ Contractació municipal - obres públiques, pliques
7 RRHH RECURSOS HUMANS Relacions Laborals, recursos i prestacions Atenció a l'empleat Servei de prevenció Selecció i desenvolupament	8 PROTDADES PROTECCIÓ DE DADES Protecció de dades	9 TRIBUTS TRIBUTS / RECURSOS ECONÒMICS IBI IVTM IAE Plusvàlues Cadastre	10 MAMBIENT MEDI AMBIENT Parc Besòs, Serralada Marina, Zoonosi, Fauna protegida, Gossos i animals domèstics Plagues urbanes: mosquits, rates	11 SERVURB SERVEIS URBANS Solars bruts, neteja, contenidors, cementiri	
12 VPMANT MANTENIMENT DE LA VIA PÚBLICA Clavegueram, empreses de subministraments, guals Manteniment semàfors, ordenació i senyalització viària Reserves estacionament discapacitats, càrrega/descàrrega Enllumenat públic, escales mecàniques, fonts ornamentals Guals, paviment de calçades i voreres, pivots Accessibilitat, adaptació passos de vianants		13 MOBILITAT MOBILITAT Queixes Metro / Bus	14 PIJMANT MANTENIMENT DE PARCS I JARDINS Parcs i Jardins, poda arbrat, bancs, papereres, jocs infantils Neteja i manteniment Ocupació Via Pública	15 GESTURBHB GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE Expropiacions, borsa habitatge municipal, plans rehabilitació habitatges	
16 OPUBRB OBRES PÚBLIQUES - REHABILITACIÓ BARRIS Actuacions de rehabilitació i regeneració barris	17 DULLIC DISCIPLINA URBANÍSTICA / LLICÈNCIES Llicències obres, ocupació terrasses bar, soroll i olors, Inspeccions urbanístiques i activitats	18 DUACT DISCIPLINA URBANÍSTICA / ACTIVITATS Incompliments ordenament urbanístic	19 CULT CULTURA Museu, Teatre, Auditori, Biblioteques, Cicle Festiu Ús d'equipaments culturals	20 SOLICOP SOLIDARITAT I COOPERACIÓ Solidaritat i Cooperació	



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



CODI / **TIPOLOGIA D'EXPEDIENT** / Queixes relacionades

	21 ESP ESPORTS Equipaments i centres esportius públics	22 PCIUT PARTICIPACIÓ Participació i transparència, PAM, Regidories districte Centres Cívics	23 SSAP SERVEIS SOCIALS Atenció Primària	24 SSPREST PRESTACIONS I RECURSOS Ajuts i prestacions	25 CONMED CONVIVÈNCIA Mediadors Reagrupament CIAPE Ocupacions habitatges
26 SALPUB SALUT Salut Pública Salut Comunitària	27 CON CONSUM Consum OMIC	28 SSDEP GENT GRAN / DEPENDÈNCIA Gent gran i dependència	29 SSDISC DISCAPACITATS Discapacitats	30 INFJOV INFÀNCIA I JOVENTUT Casal de Joves Activitats d'estiu	31 SGCATDDC ADM GENCAT / ESTATAL Derivats al Síndic de Greuges de Catalunya o Defensor del Pueblo
32 ALTR ALTRES Altres	33 HABSSOLH HABITATGE SERVEIS SOCIALS / OLH SS - OLH Habitatges de protecció social, Exclusió residencial, Mesa d'emergències, Oficina Local d'Habitatge	34 SCIUTOP SEGURETAT CIUTADANA I ORDRE PÚBLIC Seguretat i Ordre Públic, Inseguretat, escàndols habitatges, bars i locals, baralles, activitats clandestines, ocupacions recents (menys 72h)	35 SCIUTCIRC SEGURETAT CIUTADANA - CIRCULACIÓ Talls de carrers, Multes, al·legacions i reclamacions, incompliments de guals i reserves estacionament, indisciplina viària, tracte inadequat d'agents	36 EDUC EDUCACIÓ Adjudicació plaçes escolars, beques, manteniment centres	37 TREB TREBALL Treball Formació Ocupacional (Grameimpuls)
38 FOMEMPR FOMENT I PROMOCIÓ EMPRESARIAL Foment i promoció empresarial	39 SSSMA SERVEIS SOCIALS - SALUT MENTAL I ADDICCIONS Serveis Socials Salut Mental i Addiccions	40 NORESPOST NO RESPOSTES - PROCEDIMENT ADMINISTRATIU No respostes, Instàncies, QUIS, Terminis de procediment administratiu exhaurits i sobrepassats	41 GENDONLGT IGUALTAT GÈNERE, ATT. DONA, DISCRIMINACIÓ Igualtat gènere Att. Dona Discriminació LGTBI		

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

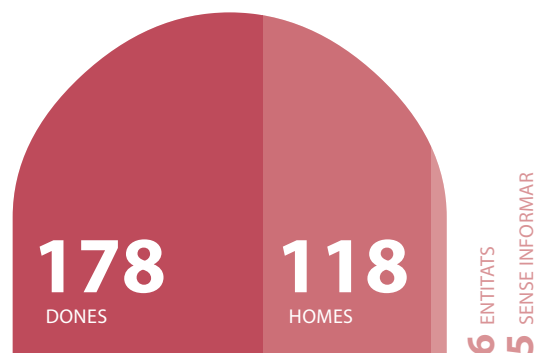
TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



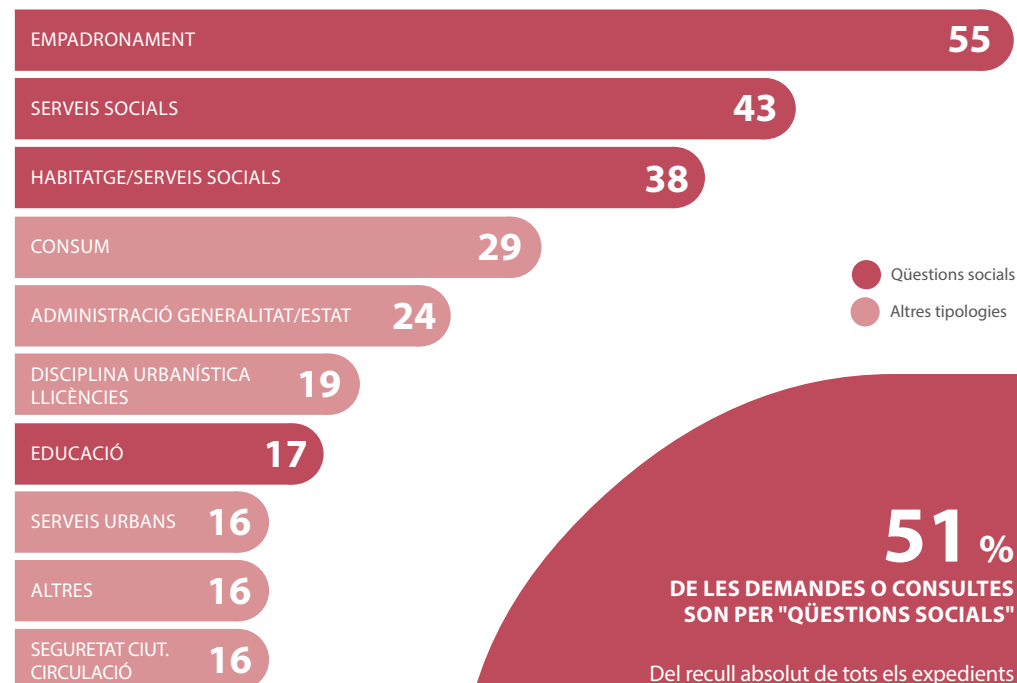
QUI VE I PER QUIN MOTIU?

Tornem a insistir en què l'arribada a l'Oficina de la Defensora de moltes demandes, peticions o consultes d'un àmbit concret i que, per aquest motiu, el trobem destacat en la part superior d'aquest llistat, ni suposa classificar com a "millor" o "pitjor" una àrea o una altra ni implica que d'aquestes àrees, àmbits o serveis s'hagin rebut, formalitzat i/o finalitzat més o menys queixes. Presentar-se a l'Oficina i expressar una queixa no pressuposa que la persona tingui raó, que el tema sigui de competència directa municipal, que s'acabi obrint un expedient i que s'estimi o desestimi la queixa. El llistat simplement relaciona el motiu de la presència de la ciutadania a l'Oficina amb una preocupació que no necessàriament ha de ser una mala actuació municipal sinó que també pot ser una preocupació que s'origina o s'ha de resoldre en d'altres àmbits públics (Generalitat, Estat, Administració de Justícia...) o privats.



PRINCIPALS MOTIUS DELS EXPEDIENTS

EN NOMBRE D'ASSESSORAMENTS, QUEIXES I INFORMACIÓ. Un expedient pot estar en més d'una tipologia.



Nota: amb la intenció de sintetitzar el recompte de les dades absolutes d'aquest informe només incorporem i resumim les temàtiques-tipologies amb un nombre superior a 15 casos —307 expedients i un total de 394 tipologies diferents—. Tot i que en aquest informe fem una síntesi de les dades per a les gràfiques i per poder comentar els aspectes més destacables, a la [web de la Defensora](#) trobareu com annexos els quadres i recomptes absoluts utilitzats per a la elaboració d'aquest informe.

51 %

DE LES DEMANDES O CONSULTES SON PER "QÜESTIONS SOCIALS"

Del recull absolut de tots els expedients oberts a l'Oficina de la Defensora (ja siguin d'informació i assessorament o de queixa) hem fet l'exercici d'agrupar les temàtiques i tipologies que comparteixen un mateix denominador comú: preocupacions, problemàtiques o dificultats relacionades amb aspectes i àmbits socials.

El resultat d'aquest recompte és que el que podríem agrupar amb concepte generalitzat de "qüestions socials" és de 187 peticions sobre el total de les 394 qüestions/tipologies aparegudes a les entrevistes.



PRINCIPALS MOTIUS DELS QUEIXES

EN NOMBRE DE QUEIXES. Un queixa pot estar en més d'una tipologia



Qüestions socials



Altres tipologies

Nota: pel valor qualitatiu que té aquest informe, sense descartar els aspectes quantitius que hi apareixen, i des de la concepció del que és i fa una sindicatura local, els recomptes i percentatges d'aquest apartat s'han exposat tenint en compte el quadre absolut de queixes.

42 %
DE LES QUEIXES SON PER
"QÜESTIONS SOCIALS"

En el recull de tots els expedients de queixa oberts a l'Oficina de la Defensora també hem fet l'exercici de destacar i agrupar les temàtiques i tipologies que comparteixen el mateix denominador comú: preocupacions, problemàtiques o dificultats relacionades amb aspectes i àmbits socials. Aquestes són les marcades amb vermell intens (veure la llegenda) i cal destacar que han aparegut referides un total de 90 ocasions, la qual cosa suposa que s'han de treballar en un 42% dels assumptes presentats, acceptats i tramitats com a queixes.

30 - PADRÓ HABITANTS

18 - ADMINISTRACIÓ GENERALITAT/ESTAT

17 - SERVEIS SOCIALS

16 - HABITATGE SERVEIS SOCIALS / OLH

14 - EDUCACIÓ

13 - DISCIPLINA URBANÍSTICA / LLICÈNCIES

12 - SEGURETAT CIUTADANA - CIRCULACIÓ

11 - CONSUM

11 - SEGURETAT CIUTADANA I ORDRE PÚBLIC

10 - SERVEIS URBANS

7 - MANTENIMENT DE LA VIA PÚBLICA

6 - NO RESPOSTES - PROCEDIMENT ADMINISTRATIU

5 - CONVIVÈNCIA

5 - ALTRES

4 - MEDI AMBIENT

4 - DISCIPLINA URBANÍSTICA / ACTIVITATS

4 - CULTURA

4 - SERVEIS SOCIALS - SALUT MENTAL I ADDICCIONS

3 - PRESTACIONS I RECURSOS

3 - GENT GRAN / DEPENDÈNCIA

2 - SERVEIS JURÍDICS

2 - RECURSOS HUMANS

2 - TRIBUTS / RECURSOS ECONÒMICS

2 - TREBALL

1 - OIAC

1 - MOBILITAT

1 - MANTENIMENT DE PARCS I JARDINS

1 - GESTIÓ URBANÍSTICA I HABITATGE

1 - OBRES PÚBLIQUES - REHABILITACIÓ BARRIS

1 - ESPORTS

1 - PARTICIPACIÓ

1 - DISCAPACITATS

1 - INFÀNCIA I JOVENTUT

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS





PRINCIPALS CONCLUSIONS

1

DRETS SOCIALS QÜESTIONS SOCIALS

Les dades confirmen de nou que la sindicatura de Santa Coloma és una defensoria en la qual les atencions, consultes i queixes es relacionen directament amb l'exercici, respecte i compliment d'aspectes directament relacionats amb els Drets Socials: un **51% del total de demandes que arriben a la oficina pertanyen a aquests àmbits** i, respecte les queixes, representen el 42% del total. Sovint són qüestions que impliquen de forma transversal diverses àrees i serveis municipals: ajuts diversos, beques, recursos i prestacions, empaquetament, escolarització de menors, exclusió residencial, desnonaments, ocupacions, deficiències als habitatges, pobresa energètica, dones soles, famílies monomarentals amb dificultats per ser ateses per manca de padró, la salut mental, la dependència i gent gran, el treball o la salut i d'altres. És evident que la responsabilitat i competències no recau de forma exclusiva sobre els Serveis Socials municipals, per bé que afecten de forma molt important la seva tasca.

2

DRET A LA CIUTAT URBANISME / SERVEIS TERRITORIALS

El segon bloc destacable de les temàtiques més habituals sobre les quals la Defensora rep demandes, queixes o consultes es situa al voltant de tipologies relacionades amb el Dret a la Ciutat, entès en aquest sentit com la Disciplina Urbanística, amb Llicències i Activitats, Serveis Urbans, Manteniment de la Via pública i Medi Ambient, entre d'altres qüestions com poden ser la neteja i el manteniment, tot i que amb un menor nombre d'atencions.

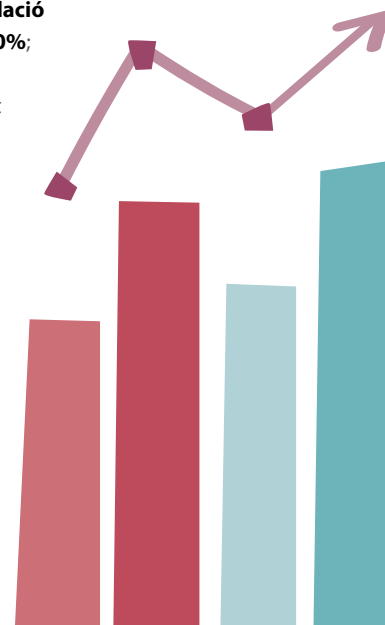
El recompte de les dades posa de manifest que un **28% de persones que accedeixen a l'Oficina exposen qüestions relacionades amb aquests àmbits**. En relació a les que s'han confirmat i treballat com a queixes, aquestes suposen un 27% del total. Certament la ciutadania manté una forta exigència respecte tot aquest ventall de qüestions del que hem anomenat Dret a la Ciutat en aquesta perspectiva mediambiental: disposar d'un urbanisme amable i sostenible, gaudir d'un bon manteniment global de la ciutat i altres.

3

DRET A LA LLIBERTAT CIVISME, SEGURETAT I CONVIVÈNCIA

En aquest apartat voldria agrupar qüestions que han arribat a l'Oficina i que inclouen aspectes sobre seguretat ciutadana, ordre públic o circulació. També hi hem incorporat qüestions que tenen a veure amb la convivència i el civisme, ja sigui als nostres barris, entre associacions, col·lectius i entitats, de forma més *de carrer* o, fins i tot, des d'un vessant més intern, és a dir, entre les mateixes comunitats de veïns i els particulars.

Sovint han d'incorporar també abordatges transversals, com per exemple les molèsties provocades per un establiment reiteradament denunciat pel veïnat per sorolls, desordre públic, incompliment d'horaris o consum de substàncies tòxiques. En aquests casos, l'activitat policial s'ha de coordinar (i es coordina) amb l'activitat inspectora i de control exercida des dels serveis de Disciplina Urbanística. Respecte les dades, voldria destacar que suposen un **percentatge baix en relació al total de demandes que rebem, un 10%**; i que respecte el total de les tramitades com a queixes suposen un 13%. Matisant aquestes dades i eliminant el bloc exclusiu de circulació (que en la seva totalitat correspon a consultes o queixes sobre multes de trànsit) els percentatges es redueix a la meitat de forma que queda només en el 7%.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



RECOMANACIONS

ELS ACORDS I ELS CONSENSOS

EL DRET AL PADRÓ

LA PROXIMITAT: LLENGUATGE, SILENCI I RETARDS

ATENCIÓ I CURA DE LA CIUTADANIA EN TEMPS DE CRISI

HABITATGE I EXCLUSIÓ RESIDENCIAL

UN APUNT FINAL

LES RECOMANACIONS I ELS DRETS HUMANS



ELS ACORDS I ELS CONSENSOS

En la mateixa salutació i presentació de l'informe es destaca que aquest any la paraula-guió de és DIÀLEG. I com faig constar en la presentació:

"La D de Diàleg que es destaca a l'Informe 2021 de la Defensora de la Ciutadania l'he escollit per reforçar clarament l'aposta per l'entesa i per cercar vies i consensos amplis que solucionin els problemes reals i propers de les persones a la nostra ciutat."

L'informe de les actuacions de l'any 2021 no és el lloc ni l'espai per reobrir debats, formular possibles rèpliques o plantejar discussions que s'haguessin hagut de fer en aquell moment. Però considero, i així ho vull fer constar, que la recepció i la resposta que el meu anterior informe va rebre per part del govern va ser desproporcionada respecte als continguts i propostes que s'hi feien. Com a Defensora, em puc equivocar i m'equivoco. I si ho veig o en sóc conscient, no tinc cap problema en reconèixer-ho i fer les esmenes oportunes. Però, igualment, com a Defensora em correspon fer valoracions i propostes a partir dels casos i coses que ens arriben i que vostès poden compartir o no.

Les meves atribucions no passen ni per governar ni per prendre decisions. Vostès poden rebutjar totes les propostes que considerin inadequades en funció de la seva visió, opció política, personal i social. I aquesta decisió és tan respectable i legítima com ho ha de ser la meua, ja sigui a títol personal o institucional, per proposar-les. Aquestes són les regles del joc entre una defensora i el seu ajuntament o parlament autonòmic o estatal, i venen dictades per normatives, lleis i reglaments que ens obliguen a totes. I tot plegat, a partir d'un respecte institucional que cap dels que seiem en aquestes cadires hauríem de perdre mai.

Després de la presentació de l'Informe 2019-2020, per part de l'Ajuntament, es va establir un model de relació amb la Defensora basat en unes reunions setmanals amb el gerent d'Alcaldia, el Sr. Hernández Baena. Tot i l'esforç que reconec que les dues parts hi posem per facilitar l'entesa en aquests despatxos setmanals, considero que l'actual model condiona i limita les capacitats que el Reglament de la institució atorga a la Defensora (poden revisar els articles 21 i 22 del [Reglament de la Defensora](#)).

Aquests condicionants en els canals de comunicació els acato i accepto pel bé de la ciutadania i amb la voluntat de poder avançar en la resolució dels casos, sense perjudici i amb l'esperança que siguem capaces, també en aquest punt, d'avançar en un diàleg que ens porti a una millor proposta, més respectuosa amb el Reglament, i ens permeti recuperar qualitats que se suposa que ha de tenir una sindicatura local —com la proximitat i la capacitat de fer resolucions amistoses— que amb el model actual tendeixen a perdre's.

1



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS





SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

Aquesta vehiculació i tractament de les queixes a través de la gerència d'Alcaldia no és pas "irregular" per part de l'Ajuntament. És una opció legalment correcta però té marge de millora en termes d'equitat i de guanyar proximitat entre la Defensora, i el mateix Ajuntament, i la ciutadania. Totes sabem que, sovint, les qüestions legals no coincideixen amb les qüestions de justícia social. Quan hem cregut que hi havia un incompliment legal, l'assumpte s'ha tramitat com una queixa independentment del resultat final.

Però aquestes limitacions i la centralització de les comunicacions per resoldre qüestions més quotidianes de la tasca diària de la Defensora dificulta possibles vies de treball i resolució amb "solució amistosa" entre les parts. Un *win-win* que només fa que beneficiar a totes les bandes en possible greuge. Recuperar també aquest model conegut ja per totes és apostar per una fórmula "reparadora de confiança" amb l'administració i els responsables polítics. La proximitat és la clau en la solució de casos i ens afecta a totes, tant a la institució com a l'ajuntament, a vostès com a responsables polítics i també a mi mateixa com a Defensora. Ho veuran clarament a les dades en la reducció del nombre i percentatge dels casos que podem resoldre amb la fórmula de la "solució amistosa".

El contacte quotidià amb la gerència és positiu i pot facilitar que hi hagi qüestions, queixes i dificultats que avancin més i millor. Però, segurament, cal recuperar confiança per totes dues parts i treballar des d'un model mixt, que mantingui el contacte amb la gerència per a les qüestions de major profunditat i permeti un contacte directe pels temes, casos i queixes de resolució i/o aclariment més simples.

Això facilitaria el retrobament amb el caràcter de proximitat que ha de tenir la sindicatura local, amb la ciutadania i la mateixa institució a tots els seus nivells —polítics, directius i tècnics— aconseguint resoldre casos amb contactes efectius, ràpids i directes (i molta menys burocràcia i endarreriment de terminis per coses i casos en les quals no fa falta).

En tot cas, i aquí va proposta i la recomanació, així hem funcionat des de maig/juny de 2021 fins avui. Doncs els proposo, i els recomano, que ens donem l'oportunitat també fins a finals d'any de veure si som capaces d'adoptar aquest model mixt. Per la meua part estic disposada a concretar els detalls de com podria funcionar aquest model i, fins i tot, de com mantenir informat al gerent, en els terminis periòdics que acordem, de la tasca feta pel circuit "directe" que, n'estic convençuda, afavoriria a totes les parts, començant per la ciutadania, a qui totes ens devem; però també a l'Ajuntament, tècnics, responsables directius i polítics i a la mateixa institució de la Defensora.





EL DRET AL PADRÓ

Segueixo treballant amb l'Ajuntament l'actuació d'ofici que, amb el títol "Sobre l'admissió i tràmit de les sol·licituds d'empadronament", vaig presentar el 19 de desembre de 2019.

Vull manifestar que hi ha hagut avenços positius per part de l'Ajuntament en aquesta qüestió. No tots els que desitjaria com a Defensora ni tots els que es proposen en la recomanació, però reconec l'esforç de diàleg, la tasca feta pels serveis i àrees implicades i alguns avenços significatius que he observat en l'atenció i seguiment dels casos que ens arriben a l'oficina.

Els protocols incorporen canvis que donen resposta a dificultats que sovint trobàvem en aquestes casuístiques: demanar els números de telèfon mòbil per a les peticions d'empadronament en habitacions, l'assignació immediata d'una segona cita prèvia per a la persona sol·licitant per garantir i facilitar les comunicacions; o l'assumpció que, si és necessari, el contacte ajuntament-ciutadà/na serà per via telefònica per confirmar/verificar la rebuda de les notificacions. És una solució pragmàtica que garanteix el dret de la persona a conèixer i rebre les comunicacions i respostes sobre la seva petició. Entenem l'esforç i l'increment de feina que pot suposar i l'agraïm. I confiem en seguir verificant que aquest nou sistema funciona i que les comunicacions arriben amb les suficients garanties per a totes dues parts, ciutadania i Ajuntament.

En les darreres reunions amb la gerència — i em refereixo ja a aquests darrers dies de març i abril de 2022— la qüestió s'ha seguit treballant i els acords de les trobades setmanals amb el Sr. Hernández Baena reflecteixen la voluntat de l'Ajuntament d'avançar en qüestions més concretes com l'ampliació dels serveis, municipals o externs, que poden ratificar la residència de les persones al municipi, com poden ser el CIRD, els centres escolars, la targeta sanitària d'un CAP del territori o d'altres similars. L'empadronament necessita aquest treball transversal i coordinat entre el Servei d'Assumptes Generals, els Serveis Socials municipals, altres serveis com la Policia Local, Ensenyament o el CIRD, que tenim en equipaments com la CIBA. També amb d'altres administracions. Cal assumir la realitat quotidiana del que passa en el dia a dia de la ciutat. I és a partir d'aquesta realitat que necessitem fer les propostes més convenients per resoldre aquestes dificultats.

Són diverses les situacions que poden generar la necessitat d'un empadronament sense domicili fix, més enllà del sensellarisme més clàssic o de rodamóns que arribin a la ciutat pels motius que sigui: la pèrdua de l'habitatge per un desnonament, la finalització d'un contracte de lloguer, una persona expulsada del seu domicili pels seus familiars o un accident que converteix el domicili en inhabitable, per exemple. (Tot son casos reals que en algun moment o altre han passat per la nostra oficina... i alguns d'ells encara estan oberts).

2



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

En qualsevol cas, entenem que el protocol ha tenir en compte la tasca que els Serveis Socials tenen encomanada per llei: l'atenció bàsica a les persones, empadronades o no. Tothom té dret a una primera atenció bàsica d'urgència per part dels Serveis Socials. De fet, aquesta és la porta d'accés als Serveis Socials segons la llei a Catalunya. I si cal fer un segon pas de coneixement de la persona o persones, les seves circumstàncies i necessitats personals i socials, ja hi haurà una valoració professional que prengui la decisió més oportuna en el moment que correspongui. Acceptar aquesta realitat hauria de suposar la incorporació d'aquests supòsits al protocol per gestionar millor les sol·licituds que arriben a l'OIAC, treballar millor les demandes de la ciutadania i garantir el respecte als seus drets.

Pel que fa a l'empadronament de persones o famílies en habitacions, pensem que hi ha una circumstància molt important que cal acceptar: es tracta, molt sovint, d'una casuística que afecta a dones soles o famílies monomarentals amb poca o cap xarxa de suport familiar a la ciutat. Dones que viuen en habitacions i que poden tenir greus conflictes o perdre l'habitació si al "propietari/llogater" de l'habitatge el visita un agent de la policia local o s'assabenta, per les notificacions o per la mateixa visita, que aquelles persones es volen empadronar. Aquesta informació, a banda del greu conflicte, pot provocar fàcilment la pèrdua i expulsió de la família o la persona del lloc on resideix. L'empadronament en una adreça "de conveniència" o fictícia, tal com permet la llei, i que podria ser la de l'equip de Serveis Socials del territori, solucionaria molts d'aquests casos.

Entenem que les reflexions i propostes que es dedueixen d'aquest plantejament de l'empadronament poden suposar un increment de feina pels Serveis Socials, però en nombroses ocasions les persones només necessiten el padró per regularitzar la seva situació a la ciutat i al país i, per pròpia necessitat, ja s'espavilen en la gestió i resolució de les seves necessitats quotidianes. També som molt conscients de la sobrecàrrega i els mitjans limitats amb què aquests Serveis es troben en les actuals circumstàncies de pandèmia i l'agreujament generalitzat de les necessitats socials de la ciutadania, però tenim en joc drets de ciutadania relacionats amb la garantia dels serveis bàsics. I aquesta és una competència de l'administració local.

Algunes de les dades objectives que surten del nostre recompte de casos atesos en aquest any 2021, i que tenen vostès a la seva disposició com un annex de dades a la nostra pàgina web, són les següents.

Hem atès un total de 55 expedients relacionats amb la tipologia d'empadronament. D'aquests, 30 han estat registrats com expedients de queixa, bàsicament perquè d'entrada —i a banda d'altres dificultats o de la modalitat de la sol·licitud de padró (peticions de padró STA o SDF)— tots superaven el termini màxim de 90 dies per donar resposta. La mitjana de dies totals per a la resolució d'aquests 30 casos ha estat de 111 dies (recompte fet en dies hàbils). La mitjana dels casos finalitzats (25) ha arribat als 84 dies i la mitjana dels casos que, a data de tancament d'aquest informe, encara no han finalitzat (5), arriba als 248 dies.

També hem demanat, mitjançant la gerència d'Alcaldia, les dades de l'any 2021 al Servei d'Assumptes Generals en relació a les sol·licituds i resolució dels casos d'empadronament Sense Títol Acreditatiu (STA) i Sense Domicili Fix (SDF).



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

RESPECTE LES SOL·LICITUDS D'EMPADRONAMENT SENSE TÍTOL ACREDITATIU (STA)

Aquest és el quadre/resposta que hem rebut i sobre el qual volem plantejar alguna reflexió.

EXPEDIENTS 2021

EN TRÀMIT

En termini	20	35
Fora de termini	15	

FINALITZATS

Empadronament	144	311
No compareixença 1	120	
Informe negatiu de la policia	15	
No compareixença 2	17	
Finalitza per altres motius	15	

TOTAL 346

El resultat d'aquestes dades ens diu que un 41% de les sol·licituds d'empadronament sense títol acreditatiu —ocupacions, bàsicament— es resolen favorablement.

Però l'observació i anàlisi de l'alt nombre d'expedients que es consideren "finalitzats", o sigui que no s'han resolt amb un empadronament, també ens fa plantejar dubtes que considerem que caldria clarificar i resoldre. Especialment pels que es finalitzen per la "no compareixença 1", que suposa un total 120 casos (un 34% de les sol·licituds), i que ens preocupen només per dificultats "administratives" a l'hora de confirmar aspectes i dades que ens semblen innecessaris. No és el moment ni el lloc d'entrar en una discussió de qüestions de "procediment administratiu", però si que vull manifestar que considero que el protocol actual desincentiva i posa obstacles al padró quan fa un requeriment que, al nostre entendre —i als manuals elaborats pel mateix FòrumSD per juristes de reconegut prestigi— es justifica com innecessari ("aporti més documentació") i que ha suposat que l'any 2021 s'hagin finalitzat sense empadronament aquests 120 casos. No sabem realment a quantes persones pot arribar a afectar aquesta situació atès que les sol·licituds poden ser individuals, col·lectives o familiars. Però si un terç d'aquestes (120) les considerem individuals (40), un segon terç les considerem de 2 persones (80) i el tercer terç fossin familiars de nuclis de 3 o de 4 persones ($40 \times 3 = 140$ / $40 \times 4 = 160$) i traiem una mitjana d'aquest resultat (150 persones), estariem parlant d'unes 270 persones afectades.





SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

RESPECTE LES SOL·LICITUDS D'EMPADRONAMENT SENSE DOMICILI FIX (SDF)

EXPEDIENTS 2021

EN TRÀMIT

En termini	6	35
Fora de termini	29	

FINALITZATS

Empadronament SDF	38	284
Desestimat per informe SS negatiu	190	
Finalitzat per altres motius	38	
Desistiment o renúncia de l'interessat/da	18	

TOTAL **319**

De l'anàlisi d'aquestes dades se'n desprèn que el percentatge de casos finalitzats amb empadronament sobre el total de sol·licituds només arriba al 12% (38 casos de 319). I si fem la suma dels desestimats (190), finalitzats per altres motius (38) i desistiments (18), el percentatge de sol·licituds que no han obtingut l'empadronament arriba al 77% (246 expedients).

Tampoc coneixem exactament el nombre de persones reals que hi ha darrera d'aquests expedients. L'experiència ens diu que en aquests casos hi ha una majoria de peticions individuals (majoritàriament de dones soles), però també hi ha un percentatge important de famílies monomarentals que pot suposar que es denega l'empadronament a 2, 3 o 4 persones. Si d'aquestes 246 considerem que el 50% són individuals, ja serien 123 les persones afectades. I si de l'altre 50% (123) fem el càlcul sobre, com a mínim, 2 o 3 persones per nucli familiar, el no empadronament pot afectar $(246+369/2)$ a una mitjana de 307 persones que, sumades a les 123 individuals, suposaria un total de 430 persones.

També cal destacar que l'ús, al protocol, de l'epígraf "Desestimat per Informe SS negatiu" és poc encertat. Certament, no hi ha un "informe negatiu" dels Serveis Socials. Per part d'AA.GG. es fa arribar una relació de noms de persones, i suposem de famílies, que han demanat un empadronament SDF. Les responsables dels Serveis Socials introdueixen aquests noms al programa informàtic amb el qual treballen i la resposta que es fa arribar és, simplement, si el nom "consta o no consta" al programa informàtic, entenem que mitjançant alguna mena d'ofici i comunicació formal però sense cap 'informe'.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

Per les meves reunions setmanals amb la gerència d'Alcaldia tinc constància que hi ha la voluntat de modificar el protocol que s'aplica en les sol·licituds d'empadronament SDF. La realitat és que les persones, soles o amb família, estan a la ciutat i al territori. I, certament, amb dificultats per formalitzar el padró per la negativa dels propietaris a admetre que estan llogant habitacions, atès que tot passa per l'economia submergida o, fins i tot, per negocis de molt dubtosa legalitat (amb estafes del tipus d'okupes amb mala fe —no per necessitat— que lloguen habitacions). Però aquestes circumstàncies, punibles des d'un punt de vista legal i penal, tampoc poden provocar una major criminalització i vulnerabilitat de les persones. I recordem que moltes de les que ho pateixen són dones soles o amb càrregues familiars per a les quals la denegació de l'empadronament suposa, també, una limitació d'oportunitats per millorar la seva vida.

Hi ha diverses formes per a verificar la "presència" efectiva d'aquestes persones a la ciutat i al territori i caldria trobar mecanismes diversos i transversals per activar-les.



Tenim dones amb fills escolaritzats dels quals es podria acreditar la matriculació en un centre docent; dones que han passat per serveis com el CIRD i la CIBA, amb cartilla sanitària i metge de capçalera assignat en algun CAP de la ciutat; altres que tenien padró "formal" i l'han perdut per un desnonament, per expulsió de la seva llar o per d'altres circumstàncies... Famílies vinculades i persones soles en seguiment per part d'entitats locals del Tercer Sector que podrien avalar —i em consta la seva voluntat de fer-ho— la residència i l'arrelament. Entitats, val a dir, prou reconegudes, que treballen coordinadament amb els nostres Serveis Socials i amb les quals el nostre Ajuntament estableix convenis i concerts de col·laboració.

En qualsevol cas, la normativa del padró estableix que les dades han de reflectir la realitat de la ciutat i aquests casos es podrien solucionar fàcilment —ho fan ja la majoria de municipis de l'Àrea Metropolitana, començant per Barcelona— acceptant la proposta d'empadronar en domicilis ficticis i en els respectius territoris, en la mateixa distribució territorial que tenen els Serveis Socials municipals, facilitant així, quan s'escaigui (no sempre serà així), que hi puguin accedir si és que realment hi ha altres necessitats i/o demandes que cal atendre.

Per acabar, la valoració de com ha anat l'empadronament a la ciutat el 2021 és millor que els anys 2019 i 2020. Tenim camí per recórrer i em vull quedar, per voluntat pròpia, en una actitud d'optimisme. Em vull creure la bona voluntat i les bones propostes que s'han anat posant de manifest en les darreres reunions mantingudes sobre aquesta qüestió. I res em deixaria més satisfeta que poder incloure en el proper informe com a Defensora que puc considerar la recomanació que varem presentar com un objectiu de diàleg, pacte i consens assolit i resolt entre l'Ajuntament i la Defensora.



LA PROXIMITAT: LLENGUATGE, SILENCIS I RETARDS

A l'Informe de l'any passat ja vaig fer un apunt crític sobre l'excessiu **ús de terminologia administrativa i tècnica per part de l'Ajuntament a les seves comunicacions**, especialment en certs tipus de cartes i trameses i, sobretot, en les respostes i resolucions a les instàncies, recursos, queixes o suggeriments que presenta la ciutadania.

Aquest any, el tema ha tornat a ser recurrent a l'Oficina, per bé que amb fàcil solució en la mesura que qualsevol dels membres de l'equip aconseguim normalment explicar de forma adequada a les persones "què vol dir la resposta" rebuda. En aquest sentit, reclamo a totes, una altra vegada, un esforç per tal que el personal municipal fugi d'excessius tecnicismes i d'un llenguatge massa "administrativista". La resposta s'ha de poder entendre sense perdre ni la seva qualitat ni la seguretat jurídica que cal incorporar sempre les resolucions.

Un segon nivell de queixes de la ciutadania, també prou significatives, es deriva de la **manca del compliment dels terminis** de resposta establerts per la llei i per un silenci administratiu que no respecta el dret de la ciutadania a rebre resposta a les seves sol·licituds en el temps i la forma que detalla el procediment administratiu.

I voldria que aquesta recomanació la tinguessin en compte totes les àrees i serveis de l'Ajuntament, des de la resposta (o excessiu retard... o cap resposta...) a una petició d'inspecció fins a una sol·licitud d'empadronament, passant per la queixa sobre una vorera malmesa o sense oblidar la recepció, en alguns casos, de respostes inadequades, incomplertes, parcials o massa estandaritzades (del tipus "l'agent es ratifica en els fets de la denúncia" amb què sovint es responen alguns recursos de multes) que provoquen el malestar i la incomoditat de les persones destinatàries.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS





SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

En aquest punt també vull proposar a l'Ajuntament una nova recomanació que, després d'aquests més de vint d'anys de sindicatura, considero oportuna i que en d'altres municipis — Igualada, Vilafranca del Penedès, Girona, Sant Boi de Llobregat, Mollet del Vallès, entre d'altres — ja fa temps que incorporen a les seves resolucions i en algunes comunicacions amb la ciutadania. Es tracta d'afegir, al text que actualment ja s'incorpora a les resolucions municipals com a "peu de pàgina", un tercer paràgraf que a continuació adjuntem:

Contra aquesta resolució, que posa fi a la via administrativa, podrà interposar recurs contenciós administratiu davant el Jutjat contenciós administratiu de Barcelona, en el termini de dos mesos, a comptar des del dia següent al de la seva notificació, de conformitat amb el que preveuen els articles 8, 14 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Alternativament i de forma potestativa, podrà interposar recurs de reposició davant del mateix òrgan que va dictar aquest acte administratiu en el termini d'un mes, a comptar des del dia següent al de la seva notificació, previ al recurs contenciós administratiu que s'interposarà en el termini de dos mesos, comptats des del dia següent a la notificació de la resolució expressa del recurs de reposició, o bé en el termini de sis mesos a comptar des del dia següent al de la resolució presumpta del recurs de reposició.

"Aquest Ajuntament disposa de la institució del Defensor/a de la Ciutadania, que té entre les seves competències la de supervisar les actuacions i les decisions municipals, amb la finalitat de defensar els drets i les llibertats de la ciutadania. Així doncs, si creieu que, arran de la tramitació de la resolució o acord que es notifica, s'han vulnerat els vostres drets, se us ha causat indefensió o s'han omès els principis de transparència, accés a la informació o bona administració, podeu demanar també, de manera gratuïta, la intervenció del Defensor/a. Heu de tenir en compte, però, que això no suspèn en cap cas els terminis legals per interposar els recursos corresponents indicats anteriorment."

Entenem que incloure aquest paràgraf seria una forma més, per part de l'Ajuntament, de mostrar el seu compromís amb la cerca d'acords, la bona entesa i la resolució de queixes mitjançant "solucions amistoses" amb la ciutadania, la proximitat... I tot plegat evitant procediments més complicats per a les persones.

També es pot valorar l'estalvi econòmic (en hores de treball, tràmits i gestió dels recursos judicials) que pot suposar per l'Ajuntament tancar un cas o una queixa sense haver de recórrer a la via judicial. Podríem comparar quin és el cost per a l'Ajuntament d'un contenciós administratiu i el de la intervenció de la Defensora si s'aconsegueix una "solució amistosa"). I cal destacar que tot això es planteja mantenint íntegrament intactes i plenes totes les garanties de seguretat jurídica per a totes les parts, ciutadania i Ajuntament, i en tots els procediments. Sense perjudici que aquesta proposta no evitarà que qüestions i casos d'importants dimensions i conseqüències segueixin les vies judicials i calgui tramitar tot un procediment judicial complet de forma que sigui un jutjat qui dirimeixi i prengui les decisions oportunes.

Finalment, la inclusió del paràgraf és una forma més de continuar la promoció de la institució de la Defensora entre la ciutadana. De nou, una proposta amb la qual totes hi podem guanyar. Actitud positiva, solucions amistoses, confiança restablerta i major possibilitat per vies alternatives de resolució de dificultats, problemes i queixes.



ATENCIÓ I CURA DE LA CIUTADANIA EN TEMPS DE CRISI

A l'informe anterior vam fer esment de l'informe, treballat i compartit amb la resta de sindicatures locals de Catalunya, [Les desatencions a la ciutadania en temps de pandèmia](#) del qual vaig compartir la seva elaboració i del que us en tornem a incorporar l'enllaç per la seva vigència en la majoria de les qüestions que s'hi tracten.

Sempre ho repetirem: l'Ajuntament és l'administració essencial que més a prop ha estat de la ciutadania —i hi segueix— al llarg d'aquest temps per garantir i exercir els nostres drets com a persones. I ho fa procurant respondre amb agilitat les demandes i noves necessitats originades per la conjuntura actual. Però també vam manifestar que tot és revisable i que es pot avançar en millorar la tasca que fem.

No vull fer un repàs exhaustiu a les propostes que vaig plantejar i que, a bastament, considero que encara són prou vigents: infraestructures i recursos per fer possible l'atenció i el teletreball, increment de la plantilla dels serveis essencials, com els Serveis Socials; la reducció dels terminis de resposta en totes les àrees, la millora de la comunicació institucional, la reobertura d'espais d'intercanvi, treball i socialització; la continuïtat i potenciació de la participació ciutadana, entre d'altres, o la mateixa confiança en la institució de la Defensora, que també vaig incloure.

En aquest informe els pretenc plantejar un gran marc de treball, transversal a nivell tècnic i obert a escala política, en el qual considero que tots vostès haurien d'aconseguir trobar i materialitzar amplis consensos. Les dificultats per contactar amb l'administració, en especial a tots els centres assistencials, van ser un dels punts més febles per part de totes les administracions i una de les queixes recurrents de la ciutadania. És evident que el punt de partida eren les restriccions i limitacions que se'ns van imposar en termes de salut: confinament, reducció de la presencialitat, un salt obligat a l'atenció telemàtica o telefònica i al teletreball; i el contacte via correu electrònic o xarxes socials. Tot plegat ens va agafar a totes, administracions, treballadors i a molta i molta ciutadania, a contrapeu, sense saber dominar les tecnologies necessàries i/o amb pocs o cap recursos per poder-les utilitzar.

I tot plegat ha estat la "tempesta perfecta" que ha incidit especialment en les persones i col·lectius més vulnerables i en alguns dels nostres sistemes de benestar social que suporten, per definició, més pressió: des del sanitari —fora de les nostres competències locals, però amb una manca de recursos, retallades històriques i sense haver-se pogut preparar per a tot el que venia— però també, sobretot, el sistema educatiu, escoles bressol, centres de primària, secundària, instituts i universitats, que es van haver de reinventar. Sense oblidar els nostres serveis, aquests sí de competència municipal.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS





SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

I no vull desmerèixer a ningú a qui ara no nomeni directament, com tota la maquinària administrativa i tècnica de l'Ajuntament que ha mantingut el consistori "en funcionament", o com han pogut ser els mateixos serveis de neteja i manteniment de la ciutat, la nostra Policia Local o, una peça especialment fonamental, els nostres Serveis Socials i tota l'atenció a la Gent Gran i a la Dependència. I tot això es visualitza en "factures" que totes paguem, especialment la ciutadania, en termes de dèficits de la qualitat de l'atenció, terminis de resposta, capacitat real d'atenció i de poder rebre suport. I, també, per tot el nostre personal, sotmès a una excessiva tensió i esgotament pels sobreesforços mantinguts per resistir totes aquestes circumstàncies i actuar com les cares visibles que et contesten si no et poden donar un ajut econòmic o que la llista d'espera pels aliments és excessiva, entre d'altres.

Em consta que hem reobert equipaments i que l'Ajuntament estudia i proposa accions pel reforçament i cobertura de baixes de personal i treballa en les ampliacions dels pressupostos que s'hi destinen, però segurament seria oportú revisar si aquestes propostes seran suficients en termes de recursos personals i econòmics per donar resposta als possibles malestars i reivindicacions dels que totes som coneixedores i que ens arriben de col·lectius professionals de Serveis Socials.

No entraré com a Defensora —ho impedeix el meu propi Reglament— en qüestions que pertanyen a les relacions laborals i pactes que hauran de mantenir. L'àmbit de les negociacions laborals els correspon a vostès, mantenint les reunions que creguin i siguin convenients per arribar als acords que calgui.

Però com a Defensora considero que la meua intervenció s'ha de centrar en aquest context de manca de recursos, personals i econòmics, i com pot afectar la qualitat mínima exigible que l'Ajuntament ha de garantir, per llei, com a prestador dels Serveis Socials. Cal assumir que totes aquestes crisis, primer l'econòmica i després la sanitària, han acabat convertint els Serveis Socials en el calaix de sastre i sistema subsidiari del que d'altres sistemes no són capaços de resoldre, assumir i/o atendre. I que, d'aquesta forma, acaben perdent la dimensió preventiva, comunitària i de promoció del desenvolupament i acompanyament personal i familiar per la qual, suposadament, es van crear. I són totes aquestes febleses les que poden tenir una repercussió directa en la qualitat del servei que es pot i s'hauria de garantir.

Tampoc vull deixar passar l'oportunitat de fer esment d'un punt que ja vaig destacar anteriorment: la continuïtat de les iniciatives de participació ciutadana i de construcció col·lectiva sorgides de les xarxes solidàries generades espontàniament en els moments més durs de la pandèmia i que van arribar allà on, en aquells moments i encara avui, segons com, no hi arriba cap administració. Necessitem del Tercer Sector colomenc, les entitats i les associacions que són, i així ho deia al meu anterior informe, una força i un complement imprescindible als circuits i xarxes més institucionals. La seva realitat oberta, heterogènia però vinculada als territoris des d'una perspectiva de treball comunitari, ens ha de facilitar l'acostament a les persones que ho necessiten, guanyar-nos la seva confiança i respectar i posar en valor la necessitat de la seva existència.



HABITATGE I EXCLUSIÓ RESIDENCIAL: GREUGES I PRECARIETATS

Ja en el meu darrer informe, i no és cap novetat respecte els anteriors, he posat l'accent en les mancances que les polítiques d'habitatge provoquen a la ciutadania. I encara més quan es tracta d'un àmbit amb competències creuades i condicionades entre les administracions estatal, autonòmica i local a la vegada. La realitat subsidiària, i segurament el terme també és especialment adient en aquest sentit, és que, després de qui ho pateix en primera línia, que són les persones i famílies excloses que es queden al carrer i sense habitatge, són els Ajuntaments i els que dins d'aquest entramat de normatives tenen menys competències, menor capacitat econòmica i poden estar més condicionats. I Santa Coloma n'és un bon exemple, per l'estructura, dimensió i capacitat real del territori.

Tanmateix, a l'informe de l'any passat vaig voler compartir un cert optimisme en relació als projectes i iniciatives públiques que —segurament pels ritmes que suposa la seva materialització (construcció, rehabilitacions i atorgaments dels habitatges...)— és complex d'acabar de constatar en l'execució i l'impacte directe entre la ciutadania.

D'això pot ser un bon exemple l'adjudicació dels habitatges del Miguel Hernández, feta finalment fa pocs dies, com a habitatges en règim de lloguer assequible; o l'anunci, fet també fa pocs dies, de la construcció per part de l'Ajuntament de 20 habitatges públics i espais comunitaris per a joves a Les Oliveres en règim de lloguer assequible.

M'agradaria també conèixer en quin punt es troben els habitatges que, per la via d'alguna entitat bancària o gran tenidor, l'Ajuntament havia de rebre i gestionar per posar-los a disposició de la ciutadania en règim de lloguer social. I tot com a part del que l'Ajuntament va presentar cap a finals del 2021 com a Pla d'Habitatge, que assumim que continua vigent fins al final del mandat.

Com a sindicatura local no podem fer valoracions rotundes sobre si les polítiques d'habitatge funcionen o no. Però el cert és que, com tots vostès també coneixen, a Santa Coloma, i a la majoria de pobles i ciutats de l'entorn, no hi ha pisos o n'hi ha molt pocs i a l'abast de l'economia de molt poques persones, ja siguin de compra o de lloguer.

L'habitatge —l'exclusió residencial— segueix sent un dels problemes més greus que ens trobem a la nostra societat i a la nostra ciutat.

També a la sindicatura local. I la manca d'habitatge o l'infrahabitatge provoca, agreuja i cronifica d'altres circumstàncies que repercuteixen en la qualitat de vida i el benestar en tots els àmbits vitals de les persones (social, familiar, salut, promoció de l'ocupació, promoció de la formació i educació, cultural...). I que la pèrdua de l'habitatge s'ha demostrat com un dels factors inicials i bàsics que provoquen que famílies que podríem qualificar com a "normalitzades" entrin en processos de fragilitat social i exclusió a tots els nivells: personal, econòmic, social, sanitari i laboral...



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

Com també fem referència en d'altres apartats i recomanacions d'aquest informe, la combinació de les crisis econòmica i sanitària ha acabat provocant el desbordament de moltes necessitats: econòmiques, socials, ajuts, suports i, com una de les més centrals, la de l'habitatge i la de les persones que ja pateixen exclusió residencial, vivint en infrahabitatges o directament al carrer i sense llar. Actualment, hem de fer front a un desbordament generalitzat del nombre de persones i famílies amb aquestes necessitats, amb l'allargament, sense previsió d'una data fiable de finalització, dels terminis i necessitats de real·lotjament en pensions, hotels o apartaments, generant un volum de despesa econòmica molt important, patint l'endarreriment de les tramitacions i resolucions de la mesa emergències i, encara més, del compliment d'aquestes resolucions a l'hora de poder oferir alternatives (tenim a famílies amb més tres anys d'espera des que van rebre resolució favorable).

En aquest context i en aquesta realitat, quin sentit té mantenir un sistema que es diu "mesa d'emergències" i la urgència d'aquesta demanda i resolució... ?



Els centres d'acolliment temporals on s'envien moltes persones (CUESB, pensions o altres centres concertats...) són clarament insuficients i les condicions d'alguns d'aquests espais (com passa amb algunes pensions) són qüestionables. En moltes ocasions, per exemple, estan lluny de Santa Coloma, amb tot el que implica el desplaçament de famílies fora del seu entorn proper i de la seva xarxa de serveis i convivència. En definitiva, llocs i espais absolutament inadequats per desenvolupar una vida digna i normalitzada.

Tot aquest context suposa un maltractament institucional de tots els poders públics, incloent-hi el judicial quan no atura desnonaments en contextos de vulnerabilitat i amb menors implicats que mai s'haurien de desallotjar fins a disposar d'una alternativa residencial prou digna. En aquest sentit, com a Defensora, vull tornar a posar sobre la taula l'existència de diferents nivells normatius. Sentències judicials i legislació internacional de protecció, per exemple, susceptibles de ser utilitzades institucionalment per a la paralització de desnonaments d'aquesta tipologia de casos.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

Volem destacar en positiu els esforços que fa l'Ajuntament amb els Serveis de l'OLH i el mateix equip especialitzat que treballa coordinat i integrat als Serveis Socials municipals (equip d'habitatge) per entomar les urgències, peticions i emergències que molt sovint els arriben. La seva feina es complica segons el moment i la fase en què es troba la demanda de desnonament i massa vegades els arriben els casos ja quan hi ha data fixada per al desallotjament, sense cap marge per a la seva intervenció. En altres casos són els que aconseguen parar els cops i proposar i aconseguir alternatives.

També ens consta l'existència dels contactes i protocols entre l'Ajuntament i els Jutjats de Santa Coloma. Només podem fer que encoratjar a mantenir els màxims i millors contactes possibles (i que no es dictin ordres de llançament amb dates "obertes"). Obrint espais a qualsevol mena d'intervenció preventiva, garantista per a les circumstàncies de major vulnerabilitat i desprotecció i, especialment, quan hi pugui haver menors o gent gran en situacions de dependència, fent l'ús que calgui dels nivells de protecció internacional que totes les administracions, també la judicial, han d'acatar.

Respecte a la nostra actuació i atès l'encreuament de competències que ens trobem en aquesta tipologia de casos, els informem que pels casos no resolts (és a dir, aquells sense alternatives habitacionals) i amb una resolució favorable de la mesa d'emergències o que viuen i es mantenen en infrahabitatges, els mantenim oberts, de forma coordinada també amb un expedient davant del Síndic de Greuges de Catalunya fins que disposin d'una alternativa —una proposta d'habitatge— en condicions d'habitabilitat dignes.





UN APUNT FINAL: LES FACTURES DE LA PANDÈMIA

Vull tancar el bloc de recomanacions amb un apunt final farcit d'intuïcions, preocupacions i reptes amb recorregut per treballar-hi, pensats en clau de millora.

Fa dos anys que acumulem factures, factures emocionals, materials i conjunturals. Deutes pendents adquirits al llarg d'aquests darrers 24 mesos, i d'altres més antics encara, però que van incrementant massa "els números vermells" de totes.

LA FACTURA DELS COSTOS VITALS I LES PÈRDUES DE LES PERSONES ESTIMADES

Factura irreparable i colpidora per a tothom. És cert que mai recuperarem la quotidianitat amb totes les persones que ens han deixat, però treballem per mantenir viva la seva memòria i la seva petjada, més privada o més pública. El compromís del record per a les que ja no hi són ens uneix i ens ensenya la importància de no caure en l'oblit.

La factura dels i les treballadores essencials, la factura professional. Professionals de tots els àmbits que han estat ininterrompudament atenent a la societat, donant resposta, servint cadascuna des del seu àmbit. Persones, col·lectius professionals i sectors industrials que, incansablement, han procurat donar resposta a les necessitats més bàsiques de la societat i que han permès tenir cura col·lectiva de totes per fer front a les dificultats de cada moment d'aquesta pandèmia. Recomana-nos a totes que cal continuar posant en valor i reconèixer el sobre esforç d'aquestes persones, des de les treballadores dels supermercats fins els serveis de neteja i manteniment de la via pública, passant per totes les professionals dels àmbits sanitaris i socials (hospitals, CAP, serveis d'atenció domiciliària, recursos essencials d'atenció social i d'altres). No podem obviar que el seu compromís de servei ha estat al llarg d'aquests anys el salvavides de moltes.

6



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

LES FACTURES EMOCIONALS

Les factures més intangibles i menys materials, però que ens pesen massa a totes. Les incerteses davant situacions com la que ens ha tocat viure, la por al patiment i la pèrdua dels i les nostres persones estimades. El dolor compartit per aquells i aquelles que s'han quedat pel camí, aquelles per a les quals el pes de les factures emocionals és massa feixuc i precisen suport professional per gestionar les situacions provocades per la pandèmia i les conseqüències que ha suposat i suposa encara. Recomanem-nos cura propera, atenció màxima a indicadors d'alerta, proximitat i generar xarxes de suport mutu i recolzament. Preguntem-nos i interpel·lem-nos: "Com estàs?", "Què necessites?", "Busquem ajuda"... Però sobretot, parem atenció a l'escolta i la cura emocional de les ferides de l'ànima i el cor.

LES FACTURES DE LA XARXA SOCIAL PROPERA

No cal que m'estengui en explicar com les entitats, associacions, col·lectius i moviments socials de Santa Coloma van saber activar des de la urgència i la creativitat tots els mecanismes i iniciatives al seu abast per donar resposta a les necessitats generades per la pandèmia. Estar al peu del canó les vint-i-quatre hores i els set dies de la setmana i cercar recursos i mecanismes d'atenció urgent per arribar allà on fins i tot les administracions havien de fer mans i mànigues per arribar, implica uns costos professionals i personals dels equips i xarxes solidàries auto-organitzades als quals caldrà pensar com fer front. Recomanem-nos i encoratgem-nos a continuar construint espais de confiança i enfortiment mutu entre l'administració i el Tercer Sector; espais que generin implicació i eixamplin les col·laboracions i aliances per prevenir i fer front a les xacres que ens deixen aquests dos anys i a les complexitats que ja patien molts col·lectius vulnerables de la nostra ciutadania. Des del convenciment més ferm, considero imprescindible que continuem posant en valor l'essència del teixit associatiu com a agent essencial de transformació i millora del benestar i la qualitat de vida de les persones, especialment d'aquelles més vulnerables, a la nostra ciutat i arreu.

LA FACTURA DEL "TENSIONAMENT" DE TOTA L'ADMINISTRACIÓ

No es pot obviar de cap de les maneres que el sobre esforç generalitzat de l'administració local (i també autonòmica i estatal) ha estat i és una realitat. Més enllà dels aspectes que hagin funcionat adequadament i dels que puguin ser millorables, és indiscutible que moltes persones, equips i serveis han fet de la diligència del servei públic un exemple de bona administració i bon govern, amb transparència i proximitat. Persones que han mantingut la maquinària de totes les àrees i serveis municipals en marxa, ja fos des de la presencialitat ja fos teletreballant, sent exemple de professionalitat i compromís amb la ciutadania i l'interès públic. Recomanem-nos continuar confiant en la professionalitat dels equips i treballadors municipals, encoratjant-los i comptant amb la seva implicació per construir i consolidar un Ajuntament proper, interessat en les persones i punt de referència de la nostra ciutadania.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

Per acabar, només afegir que Sí, reconec que tinc dret, al que ara us vull exposar. Però és un dret compartit amb totes vosaltres, equip de govern, regidores, responsables polítics, d'àrea i tècnics...

Els que hem passat per aquests dos anys i encara resistim, que seguim i seguirem treballant pel bé i els drets de la ciutadania... Tenim dret a estar CANSADES, ESGOTADES, TOCADES...

Però, si us plau, recomanem-nos ser capaces de transformar aquest cansament en una bona gestió de les nostres pròpies factures, neguits, angoixes i esgotaments.

I fem-ho plegades, si és possible, per transformar-les en oportunitats de construir una societat colomenca més justa, en condicions d'igualtat, sostenible i accessible per a tothom.





LES RECOMANACIONS I ELS DRETS HUMANS

No podem acabar aquest apartat de les recomanacions sense mostrar els vincles que cadascuna d'aquestes propostes tenen amb compromisos que ens afecten a totes, en l'àmbit legal, per suposat i en termes de drets humans. Dins del capítol 2 ja fem referència al marc legal de la institució, a nivell més genèric, però, amb la intenció de concretar encara més, els vull incloure i relacionar **en cadascuna de les meves recomanacions i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) i la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (CESDHC).**



OBJECTIUS GLOBALS de Desenvolupament Sostenible

OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE (ODS)

Més informació

Santa Coloma s'ha situat entre les 14 ciutats espanyoles que més destaquen pel compliment dels Objectius de Desenvolupament (ODS) promulgats per les Nacions Unides en matèria de reducció de les desigualtats, sostenibilitat, salut, lluita contra el canvi climàtic i altres fites que propugna l'[Agenda 2030 per al Planeta](#). Des de la institució no podem més que intentar col·laborar en fer propostes que mantinguin a la nostra ciutat en aquesta posició i dins d'aquest al grau de compliment dels ODS per a tota la ciutadania.

CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT

LA CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT (CESDHC)

Més informació

Quant a la CESDHC saben que per a les sindicatures locals la Carta és un resum i decàleg del que han de fer i com han de ser les ciutats en l'aplicació, compliment i respecte als drets humans. I que Santa Coloma va ser de les ciutats pioneres i impulsores al seu dia en l'elaboració, aprovació i ratificació d'aquesta Carta.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



ELS ACORDS I ELS CONSENSOS

CESDHC

Article 23. Eficàcia dels Serveis Públics

Article 24. Principi de Transparència

Article 27. Mecanismes de Prevenció:
Ombudsman municipal



EL DRET AL PADRÓ

CESDHC

Article 1. Dret a la Ciutat

Article 2. Principi d'igualtat de drets i de no-discriminació

Article 4. Protecció dels col·lectius i ciutadans més vulnerables

Article 8. Dret a la participació política



LA PROXIMITAT: LLENGUATGE, SILENCIS I RETARDS

CESDHC

Article 2. Principi d'igualtat de drets i de no-discriminació

Article 11. Dret a la Informació

Article 23. Eficàcia dels Serveis Públics

Article 24. Principi de Transparència



ATENCIÓ I CURA EN TEMPS DE CRISI

CESDHC

Article 2. Principi d'igualtat de drets i de no-discriminació

Article 4. Protecció dels col·lectius i ciutadans més vulnerables

Article 5. Deure de solidaritat

Article 7. Principi de subsidiarietat

Article 10. Protecció de la vida privada i familiar

Article 12. Dret general als serveis públics de protecció social



HABITATGE I EXCLUSIÓ RESIDENCIAL

CESDHC

Article 2. Principi d'igualtat de drets i de no-discriminació

Article 4. Protecció dels col·lectius i ciutadans més vulnerables

Article 8. Dret a la participació política

Article 7. Principi de subsidiarietat

Article 10. Protecció de la vida privada i familiar

Article 12. Dret general als serveis públics de protecció social



UN APUNT FINAL

La utopia: L'assoliment de tots els ODS i la CESDHC.

El respecte i compliment de tots els DDHH, de la Infància, convencions, convenis i tractats internacionals... L'assoliment, compliment i respecte de totes les fites i compromisos formals, des de la Constitució a la CESDHC, totes les normatives, estatals, autonòmiques i locals per assolir una efectiva societat del benestar per a totes.





SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

**PROPOSTES
DE MANDAT**

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



PROPOSTES DE MANDAT

LA CONCILIACIÓ, ELS ESPAIS D'ACORD I LA CONCÒRDIA

REVISIÓ DEL PROGRAMA INFORMÀTIC

IMATGE PÚBLICA I MODELS DE TREBALL

EDUQUEM EN ELS DRETS DE PROXIMITAT

CONSTRUÏM CIUTAT

TEIXIM XARXA

CODI ÈTIC I CARTA DE SERVEIS



És el moment de fer el seguiment de les línies de treball de la Defensora, de les quals us en comparteixo l'avaluació, tot esperant poder continuar tirant-les endavant fins al final de mandat.

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

La Santa Coloma viva, àgil i diversa que totes compartim comporta treballar per anticipar-se i ser capaces de resoldre situacions i necessitats emergents que la ciutadania ens planteja cada dia.

Com a Defensora, em refermo en la meva actitud oberta a l'escolta i plenament receptiva davant les històries, situacions i casos particulars en la relació que mantenen amb l'administració local, o qualsevol altre ens públic de caràcter supralocal, que em confien les persones que s'acosten a la institució.

Vull donar continuïtat, durant la resta del meu mandat, al model d'institució **"facilitadora de solucions"**, adoptant i important a casa nostra aquest concepte de la meva homònima a Terrassa, la Síndica de Greuges Isabel Marquès. La institució de la Defensora es marca com a objectiu contribuir, cercar aliances, proposar vies alternatives de solució, construir ponts per a la resolució de greuges, conflictes, o situacions complexes que es puguin derivar de la relació de la ciutadania amb l'Ajuntament. Un model de sindicatura local que, en definitiva, treballa per la defensa dels drets fonamentals de les persones des de la proximitat, el bon govern i a bona administració de l'Ajuntament.

El diàleg esdevé una de les peces claus de treball de la Defensora i de l'equip de la institució. La sindicatura local s'erigeix com a una generadora d'espais de diàleg, de trobada i de construcció d'acords que promoguin processos de conciliació amistosa entre les parts agreujades. Ajudar a sumar per restablir les relacions malmeses és fonamental per enfortir els vincles i la confiança entre ciutadania i Ajuntament.

Novament, vagi per endavant el meu compromís ferm per continuar promovent el diàleg proper, l'escolta activa i de qualitat i l'empatia cap a totes les parts durant la resta del mandat. Promoure la concòrdia, ajudar a construir ponts per superar diferències i punts de vista divergents, són cabdals per facilitar solucions, alternatives i altres mirades a aquells conflictes que, sovint, semblen insuperables.

Com a Defensora, vull treballar perquè totes les parts mostrin voluntat per seure a parlar, escoltar, entendre i respectar totes les mirades, vivències i sensibilitats. Però com ja sabem —i d'això en té molta experiència l'equip de mediadors de l'Ajuntament— tot plegat no depèn del mediador o d'afrontar mínimament bé els conflictes i les dificultats, sinó de l'actitud de les parts, la seva receptivitat i determinació per negociar. Perquè, en termes de Defensora, en definitiva, no es tracta de vèncer, si no de convèncer.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



REVISIÓ DEL PROGRAMA INFORMÀTIC

Tal i com s'ha detallat a bastament a l'apartat de DADES GENERALS d'aquest informe, a partir del segon trimestre del 2021 el programa informàtic de l'oficina ha incorporat les noves tipologies adaptades a l'organigrama municipal. Això permet una optimització de la gestió interna i externa en el tractament dels expedients de la sindicatura. Així mateix, aporta una visió en concordança a les diferents àrees i serveis municipals, garantint la transparència en el tractament de cada cas concret. Igualment, continuem amb la intenció de treballar amb les àrees i serveis municipals responsables en el procés d'activació de noves aplicacions i models de treball que imposa la implantació de l'administració electrònica per aconseguir les millors solucions possibles i assolir els avenços que calgui anar implementat a l'Oficina de la Defensora. I si no hem avançat més és, simplement, per manca de temps per part nostra.

IMATGE PÚBLICA I MODELS DE TREBALL DE L'OFICINA DE LA DEFENSORA

Després de prop de tres anys i mig de mandat, el treball intens per promocionar la imatge de proximitat de la institució que represento és encara pal de paller de la meua activitat diària. Treballo, acompanyada per l'equip de l'oficina, per difondre una institució accessible i propera a i per a tothom. La resta del mandat vull esforçar-me per consolidar aquesta imatge pública d'institució proactiva, implicada i sensible a la realitat col·loquial. La presència amb caràcter informatiu i quinzenal de la institució al Full Informatiu de l'Ajuntament és un fet, i l'actualització dels continguts de l'apartat de la Defensora a la web municipal, també.

L'any passat ja vaig presentar un nou model d'informe, en format digital i amb una imatge corporativa alineada amb els principis de proximitat i accessibilitat que proposo. Aquest any, repeteixo format i disseny, donant continuïtat a l'encàrrec plantejat i que desitjo assolir: que la sindicatura local esdevingui una institució d'utilitat pública coneguda i al servei de les persones de la nostra ciutat.

L'activitat de la Defensora a les xarxes socials tampoc s'atura i mantinc presència diària a Twitter, Facebook i Instagram. També, en ocasions, són canals d'entrada digital de la ciutadania a l'Oficina. Continuaré donant visibilitat i acostant la institució a les persones a través d'aquestes vies. Considero important utilitzar les xarxes com a instrument per fer pedagogia en la promoció i garantia dels drets de proximitat.

Com a Defensora, és prioritari mantenir un pla de comunicació transparent, en consonància amb els principis que regeixen el càrrec, procurant oferir un altaveu de promoció de valors de justícia social, dignitat i equitat, tot oferint una institució oberta i disposada a treballar per la millora d'aquells aspectes de ciutat que afecten a la vida de les persones.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS





EDUQUEM EN ELS DRETS DE PROXIMITAT: EDUQUEM PER LA PAU

Totes sabeu que, des de que sóc Defensora, confio en fer de la institució que represento una eina valuosa i preuada de pedagogia i sensibilització dels drets fonamentals de les persones, la seva defensa, divulgació i promoció entre la ciutadania colomenca. Una divulgació propera i entenedora a l'abast de tothom.

Aquest repte es mantindrà fins al final de mandat i, tot i que en la presentació del meu informe anterior ja us vaig compartir part de la meva insatisfacció en l'assoliment d'aquest punt, hi treballo intensament per continuar acostant la figura de la Defensora a escoles, instituts i recursos socioeducatius de la nostra ciutat.

La confiança al llarg d'aquests 22 anys de sindicatura local a Santa Coloma es fa palesa entre l'equip docent i l'alumnat dels Cicles Formatius de Grau Mitjà i Superior tant a l'IES La Bastida, com a l'IES Puig Castellar. Amb l'esperança que la situació de pandèmia acabi de millorar definitivament, la resta del mandat estic i estaré invertint esforços per reprendre contactes i continuar obrint portes a d'altres escoles, instituts i recursos socioeducatius, garantint la presència en la defensa i promoció dels drets de proximitat.

Des de l'inici d'aquest mandat, he participat al projecte Ciutats Defensores dels Drets Humans, en col·laboració amb el Grup Eirene i l'Ajuntament de la nostra ciutat. El 2021, hem continuat aquesta interessant col·laboració amb l'Escola Verge del Carme, aterrant els drets de proximitat a les aules i posant cara i nom al mapa d'entitats, associacions i col·lectius diversos de Santa Coloma que defensen els drets de les persones des de l'àmbit local.



Vull reiterar la meva disponibilitat total, plena i proactiva, a col·laborar, sumar i aportar per fer de Santa Coloma la ciutat educadora que entre totes volem. Una ciutat educadora que treballi des d'una mirada interseccional i que faci de la ciutat un entorn socialment just i digne, que treballi plegada per superar les desigualtats amb voluntat de millorar, des de tots els àmbits, les condicions de vida de les persones. Així doncs, segueixo treballant per desplegar aquest pla d'acció fins al darrer dia.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



CONSTRUÏM CIUTAT: LA DEFENSORA ALS BARRIS

La iniciativa que vaig impulsar a inicis del 2020 amb la mobilitat de la institució al territori través de la proposta **"Drets de proximitat als barris"** estava prevista reprendre-la al llarg del 2021. Circumstància que tampoc va ser possible pels diferents condicionants derivats de la situació pandèmica.

Malgrat això, confio reprendre la proposta a partir del juny d'aquest any i poder garantir una atenció propera a tothom dels nostres barris que s'hi vulgui adreçar. Aquesta proximitat també serà una oportunitat única per donar a conèixer la funció de l'Oficina i el servei a les persones que s'hi ofereix. Confiança, proximitat, escolta i empatia són les eines claus d'aquest pla d'acció que em proposo reactivar ben aviat.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS





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

Essencials, imprescindibles, necessàries, úniques, fonamentals... Així són totes i cadascuna de les entitats, associacions, col·lectius i moviments veïnals de Santa Coloma.

Per això, continua sent cabdal per a mi conèixer-les, acostar-m'hi, interessar-me, contactar i estar disponible per qualsevol consulta, qüestió o tema en què puguem col·laborar, construir i millorar el teixit vital de la ciutat.



Impulsar aliances, sinergies, vincles i construir ponts i col·laboracions sempre en benefici de les persones de Santa Coloma esdevé fonamental. Els darrers dos anys, l'agreuament de les situacions vulnerables arreu és una realitat. També és una realitat la sensibilitat, exemple i resposta àgil del nostre Tercer Sector local i moviments i col·lectius diversos, socials i veïnals, per donar resposta a les necessitats de les persones.

Continuareu sent referents de garantia, drets i denúncia de les seves vulneracions per a la institució de la Defensora. I serà un plaer i un punt de trobada per a mi poder continuar treballant plegades per estar sempre atentes i al costat del pols vital dels i les nostres veïns i veïnes.

Com a Defensora, vull encoratjar la vostra capacitat d'organització i resolució davant l'increment de la tensió viscuda i que encara patim totes, esforçant-vos per arribar on, de vegades, les administracions han de fer mans i mànigues per donar resposta.

Gràcies absolutes per respondre sempre els correus i whatsapps adreçats des de la nostra institució, per buscar espais de trobada, 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 i moviments socials que són garants de drets de les persones.

Segueixo convençuda que aquest pla de mandat és un encert per garantir aliances positives i noves vies per acostar les administracions a les persones i a les seves vivències i realitats complexes de la nostra ciutat.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



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

En el meu informe anterior us vaig anunciar la meua voluntat d'adhesió a un Codi Ètic propi de la institució que també suposaria la declaració i publicació de la Carta de Serveis de la Defensora.

Referent al Codi Ètic de la Defensora, no he aconseguit un acord per a la seva adopció i implantació. L'Ajuntament, que sembla que vol disposar i treballar per a l'elaboració d'un codi ètic propi, de moment s'ha adherit al Codi Ètic de la Generalitat de Catalunya i manté que aquesta circumstància també inclou la institució de la Defensora.

Accepto la seva interpretació. Però en la mesura que la Defensora "...exerceix la seva funció amb independència i objectivitat" (article 59.4 de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya) i que aquesta concepció es referma a l'article 4 del Reglament del Defensor/a de la Ciutadania aprovat pel Ple —quan s'exposa que "El/la Síndic/a Defensor/a de la Ciutadania no està subjecte a mandat imperatiu; no rep instruccions de cap autoritat i compleix les seves funcions amb autonomia i segons el seu criteri, basant-se en els principis d'independència i objectivitat"— entenc i interpreto que la meua capacitat com a institució per disposar d'un codi ètic propi és plenament vàlida, convenient, sense haver de rebutjar ni negar que,

d'alguna forma, la institució quedaria lligada a la vegada a aquest dos codis ètics de forma paral·lela i complementària, per bé que el propi, evidentment, quedaria més enfocat a la tasca i funcions que es fan des de la sindicatura de la mateixa manera que la institució resta lligada des de la seva creació al mencionat Reglament.

A hores d'ara no hem trobat cap informe, normativa o disposició legal que impedeixi o recomani no disposar d'un Codi Ètic propi. De fet, no hi entrarem en profunditat, però, atès que es tracta de dos documents amb caràcter d'auto-imposició, vull clarificar que no necessiten passar per l'aprovació d'un Plenari tot i que la meua voluntat era presentar-los en el format habitual d'aquest mateix Informe, com un punt més a "donar compte" en el sentit d'informar sense requeriment de cap votació ni aprovació formal per a la seva implantació.

Per tant, segueixo pensant que disposar d'un Codi Ètic només queda en l'àmbit de les decisions i oportunitats. I que seria bo per a la institució. De fet, ja hi ha sindicatures que tenen el seu propi Codi Ètic des de fa temps (Mollet, Terrassa...) i d'altres que ho estan treballant i sabem que els respectius ajuntaments no hi posen cap objecció,

respectant aquesta independència de criteri i la voluntat de la institució (Sant Feliu de Guíxols, entre d'altres). També és una proposta consensuada entre les totes sindicatures locals agrupades al FòrumSD anar avançant en la implantació dels codis ètics i les cartes de serveis.

Finalment, esmentar que el mateix Síndic de Greuges de Catalunya va aprovar ja al 2008 en un sol document anomenat *Carta de Serveis i bona conducta del Síndic de Greuges* el que és alhora el Codi Ètic i la Carta de Serveis de la institució. Com a mostra evident de la seva capacitat i voluntat d'autoorganització.

Pel què fa a la Carta de Serveis de la Defensora, atès que és l'apartat on donem a conèixer els compromisos públics de qualitat que la institució es proposa assolir, ja els hem anat implantant progressivament des d'abans de l'estiu. El podeu trobar a la nostra pàgina web i la Carta serà objecte de difusió els propers mesos amb la resta de propostes, actuacions i accions de la institució. Així com la publicació, properament, del seu text final al BOP.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



COMUNICACIÓ

XARXES SOCIALS
CANALS DE COMUNICACIÓ HABITUALS

XARXES SOCIALS

Continuem apostant fermament per les potencialitats que tenen les xarxes socials com Facebook, Twitter i Instagram. I les circumstàncies d'aquests dos darrers anys encara ens ha refermat més en aquesta proposta i la necessitat de mantenir aquesta presència. Val a dir que les xarxes s'han mantingut com un canal obert permanent de contacte amb la ciutadania.

Les xarxes socials són una via d'entrada de consultes i queixes i faciliten el contacte amb sectors molts amplis de la ciutadania. Per evidents qüestions i necessitats de mantenir la privacitat i la protecció de dades, certs comentaris els adrecem ràpidament a un contacte directe amb nosaltres.

L'ús de les xarxes socials —un bon ús— és una forma molt important de donar a conèixer tota l'activitat de la Defensora.



INSTAGRAM

500

SEGUIDORS

▲ **119**

66 PUBLICACIONS

[Segueix-nos](#)



TWITTER

822

SEGUIDORS

▲ **131**

180 TWITS

[Segueix-nos](#)



FACEBOOK

967

SEGUIDORS

▲ **49**

125 PUBLICACIONS

[Segueix-nos](#)



627 709 730

ARA TAMBÉ POTS COMUNICAR
AMB NOSALTRES PER WHATSAPP

La continuïtat de l'ús de les aplicacions de missatgeria com el whatsapp, i altres, faciliten el contacte i l'entrada de consultes i queixes a la nostra Oficina. També són un mitjà directe de contacte que garanteix la privacitat de les comunicacions que podem mantenir.

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



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 les 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

NOU

**DEMANA
CITA PRÈVIA
TELEMÀTICAMENT**

[Podeu accedir-hi aquí](#)



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS





SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



EL FÒRUMSD

L'ASSOCIACIÓ
ACTIVITATS DE FORMACIÓ
PUBLICACIONS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

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



La vinculació de la sindicatura local de Santa Coloma de Gramenet amb el FòrumSD es reflecteix des del primer dia.

Com és per totes coneguda, la institució és sòcia fundacional i l'Oficina és la seu de l'associació. Així mateix, des del primer moment l'Ajuntament de Santa Coloma ha col·laborat per facilitar la promoció i impulsar les iniciatives del FòrumSD. Com a Defensora, des de l'inici de mandat i també al llarg del 2021, he procurat garantir la meua **presència activa a les accions** proposades per la junta directiva del FòrumSD. També he assistit regularment a les reunions obertes de junta, **podent treballar en propostes que s'han materialitzat en publicacions** com *Desatencions a la ciutadania en temps de Pandèmia*, els monogràfics sobre l'empadronament (com a membre actiu de la comissió de treball sobre la qüestió) i **participant en l'actual comissió de treball sobre Serveis Socials**, iniciada al llarg del 2021. La meua voluntat és mantenir la implicació en les línies de treball que es liderin des de l'associació i que són d'interès compartit i preocupació per a totes les sindicatures locals de Catalunya.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



ACTIVITATS DE FORMACIÓ

SINDILAB

Jornades de formació anual a Sabadell

- Presentació de la monografia sobre **El dret a ser empadronat i la bona administració** i debat posterior.
- Debat sobre els **plans d'integritat municipal**.

CURS DE FORMACIÓ BÀSICA PER A SINDICATURES

Adreçat als síndics i síndiques recentment nomenats/des.

FORMACIONS DIVERSES

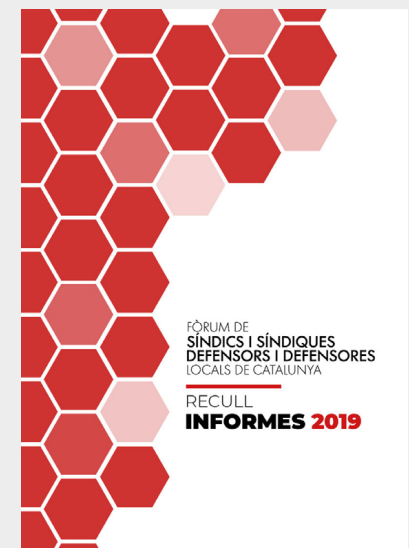
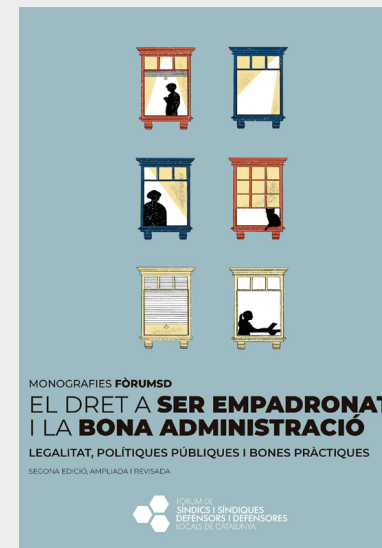
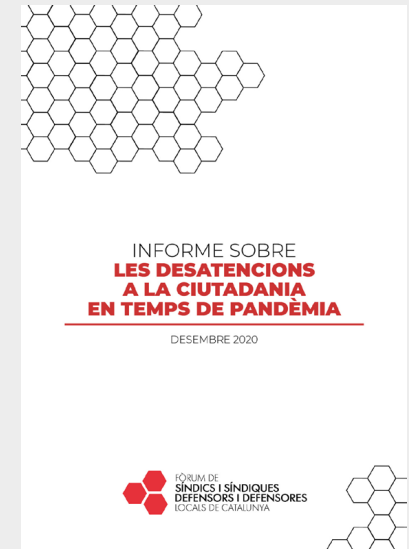
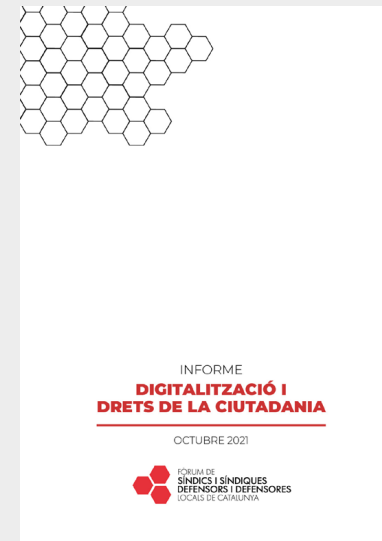
Durant tot l'any 2021 s'han arribat a fer fins a 22 jornades de formació. Aquí us fem constar algunes de les més destacades i s'assenyala les institucions amb qui hem col·laborat:

- Presentació de l'informe **Desatencions a la ciutadania en temps de pandèmia**
- **La plusvàlua municipal i la crisi de l'habitatge**. FòrumSD i CICAC (Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya)
- **Les sindicatures Locals** (Universitat de Barcelona i FòrumSD)
- **La fragilitat del sistema de drets: el paper de l'ombudsman en el marc de la pandèmia de la covid-19** (FòrumSD i Síndic de Greuges de Catalunya). Organitzat conjuntament amb la Xarxa d'Ombudsman de Catalunya.
- **Jornada telemàtica sobre El Dret a la Segona Oportunitat** (FòrumSD i Aliança pel Dret a la Segona Oportunitat).
- **Presentació de l'informe sobre Digitalització i els drets de la ciutadania** (FòrumSD).
- **Els plans d'integritat** (Associació Catalana de Municipis i FòrumSD)
- **Primer Congrés europeu de la Segona Oportunitat** (Aliança pel Dret a la Segona Oportunitat i FòrumSD)

PUBLICACIONS

Hem volgut destacar les principals publicacions del 2021 i activitats de formació del FòrumSD.

No obstant, us convidem a consultar la memòria de l'associació per conèixer la resta d'accions i activitat institucional de l'entitat.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

**RELACIONS
INSTITUCIONALS**

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



RELACIONS INSTITUCIONALS

ACTES DE CIUTAT
XERRADES EN INSTITUTS
ACTES DEL FÒRUMSD 2021,
DEL SÍNDIC DE GREUGES
DE CATALUNYA I ALTRES



ACTES DE CIUTAT

DONES

FEBRER

- **Consell Municipal de Dones per la Igualtat.**
Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
- Jornades Internacionals "**Dissentir per ser lliures**"
La CIBA - Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

MARÇ

- Lectura Manifest Unitari del **consell de les dones**
8M Fortes, Junes i Dempeus.

JULIOL

- Participació - entrevista en el programa #87 de la ràdio-podcast "**Pasen al Fondo**".

NOVEMBRE

- 25N acte La CIBA **Vives ens Volem** contra les violències masclistes.

DURANT TOT L'ANY

- Participació regular en les **concentracions mensuals contra les violències masclistes.**
Organitza: Artemis Gramenet.

INFANTS, ADOLESCENTS I JOVES

FEBRER

- **Visita al Centre Obert** Moisés - El far social.

ABRIL

- **Jornades sobre Maltractament Infantil**
organitzades per la Fundació Germina.

OCTUBRE

- **XIV Premi Literari Isabel Alonso.** La CIBA.
- **Visita AFA CEIP** Mercè Rodoreda.

NOVEMBRE

- Participació en la celebració del
Dia Universal dels drets dels infants i joves.

Us presento de forma resumida algunes de les trobades, reunions, actes públics, contactes amb associacions, entitats i col·lectius i moviments socials d'àmbit local i supralocal més significatives i destacades que he mantingut al llarg d'aquest passat 2021.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



IGUALTAT I DRETS

FEBRER

- Participació en el **reportatge de RTVE programa "La Metro" sobre l'empadronament.**
- Visita institucional als **nous espais de Càritas** Santa Coloma.

MARÇ

- **Consell Municipal de Serveis Socials** - Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

ABRIL

- **Jornada Virtual "Drets socials en pandèmia"** (organitzada per la Taula de Drets de Ciutadania, en col·laboració amb la Defensora de la Ciutadania).
- Participació al **recompte de persones sense llar** a Santa Coloma - Ningú sense llar Gramenet.
- **Presentació de l'Informe d'activitat 2019-2020** de la Defensora de la Ciutadania.

ALTRES

GENER

- Certamen Literari Carmen Ávalos. Associació Ammame de Santa Coloma de Gramenet.

SETEMBRE

- Diada Nacional de Catalunya.

OCTUBRE

- Acte de presentació del curs 21/22 de l'Aula d'Extensió Universitària.

SETEMBRE

- **Acte obert de presentació a entitats i ciutadania de l'Informe** 19-20 de la Defensora de la Ciutadania. Biblioteca Salvador Cabré.

OCTUBRE

- **V jornada de Salut Mental i Addiccions:** Un temps d'incertesa i cansament.

NOVEMBRE

- **Lectura del manifest en la concentració ciutadana de la FAVGRAM** "Davant el Robatori de les elèctriques. Fora oligopolis"

DESEMBRE

- **Presentació Exposició INDESTRUCTIBLES.** C.C. Riu Ajuntament de Santa Coloma.





XERRADES EN INSTITUTS

Mantenim la presència en la promoció, difusió i sensibilització dels drets de proximitat a Santa Coloma. Al llarg del 2021 he pogut compartir amb alumnes dels següents centres i projectes:

FEBRER

- **CFGM Integració Social.** IES la Bastida

NOVEMBRE

- Alumnes de 4t. ESO del Col·legi Verge del Carme, dins del **projecte APS "Defensores dels DDHH a les escoles"**. Grup Eirene.
- **CFGM Integració Social.** IES La Bastida
- **CFGS Educació Infantil.** IES La Bastida



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



ACTES DEL FÒRUMSD 2021, DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA I ALTRES

DURANT L'ANY

- Assistència mensual a les **reunions de la junta directiva** del FòrumSD durant el 2021 (6 reunions).

GENER

- Jornada formativa interna sobre l'Informe de **Desatencions a la ciutadania en temps de pandèmia** i el **Decàleg de Bones Pràctiques** derivat de l'informe.

FEBRER

- Jornada sobre "**La reducció de la segregació escolar**". Diputació de Barcelona.
- Jornada virtual sobre "**La plusvàlua municipal i la crisi de l'habitatge. El paper de les Sindicatures locals**".

MAIG

- Jornada sobre "**La fragilitat del sistema de Drets: el paper de l'ombudsman en el marc de la pandèmia covid-19**". Xarxa Ombudsman de Catalunya.
- Article a Social.cat sobre el **Dia Internacional de la Convivència i la Pau**.

JUNY

- Intel·ligència artificial: riscos i oportunitats pels DDHH**. Taula del Tercer Sector.
- Presentació a EMB de Valldoreix de l'informe del FòrumSD sobre **Digitalització i drets de ciutadania**.

OCTUBRE

- Comiat de fi de mandat del Defensor de la Ciutadania de Girona**, Ramon Llorente.

NOVEMBRE

- Presentació de la **2a edició de la monografia del Fòrum SD El dret a ser empadronat i la bona administració** a Sabadell- Jornades anuals formatives del FòrumSD.

DESEMBRE

- Acte de celebració del **15è aniversari de la sindicatura local de Sabadell**.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

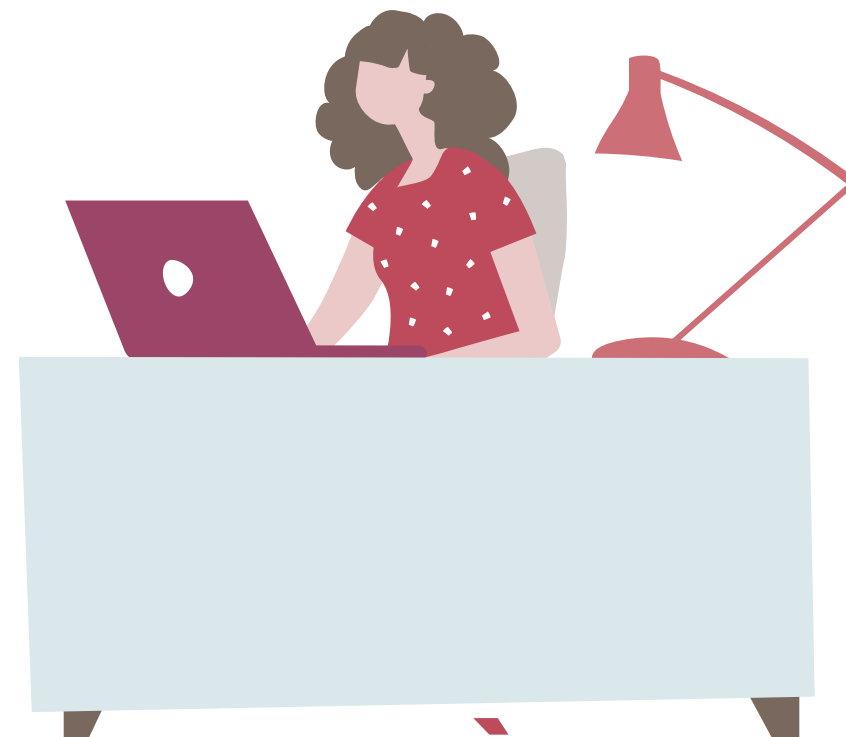
COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



TRANSPARÈNCIA

INFORMACIÓ ECONÒMICA
EL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ



INFORMACIÓ ECONÒMICA

PRESSUPOST

EN EUROS

	2019
PRESSUPOST TOTAL	28.000,00
Despeses generals	27.150,00
Despeses quotes	850,00

	2020
PRESSUPOST TOTAL	28.000,00
Despeses generals	26.500,00
Despeses quotes	1.500,00

	2021
PRESSUPOST TOTAL	28.000,00
Despeses generals	26.500,00
Despeses quotes	1.500,00

DESPESES EFECTIVES

EN EUROS

	2019
PERSONAL - CAPÍTOL I	141.875,81
Defensora de la Ciutadania*	
Tècnic adjunt: Grup A1 Nivell 22	
Informador administratiu: Grup C1 Nivell 14	
ALTRES DESPESES	1.366,00
Quota Fòrum de Síndics	1.366,00

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

	2020
PERSONAL - CAPÍTOL I	143.762,97
Defensora de la Ciutadania*	
Tècnic adjunt: Grup A1 Nivell 22	
Informador administratiu: Grup C1 Nivell 14	
ALTRES DESPESES	2.417,94
Quota Fòrum de Síndics	1.366,00

Video celebració XX anys de la Institució

266,20

Carpets institucionals Oficina Defensora

839,74

	2021
PERSONAL - CAPÍTOL I	148.953,95
Defensora de la Ciutadania*	
Tècnic adjunt: Grup A1 Nivell 22	
Informador administratiu: Grup C1 Nivell 14	
ALTRES DESPESES	5.822,76
Quota Fòrum de Síndics	1.366,00

Línia gràfica, disseny i maquetació Informe

3.025,00

Informe Defensora - Disseny complementari

423,50

Càtering celebració XX anys de la institució

245,96

Impressió - Defensora / resum Informe

762,30

SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

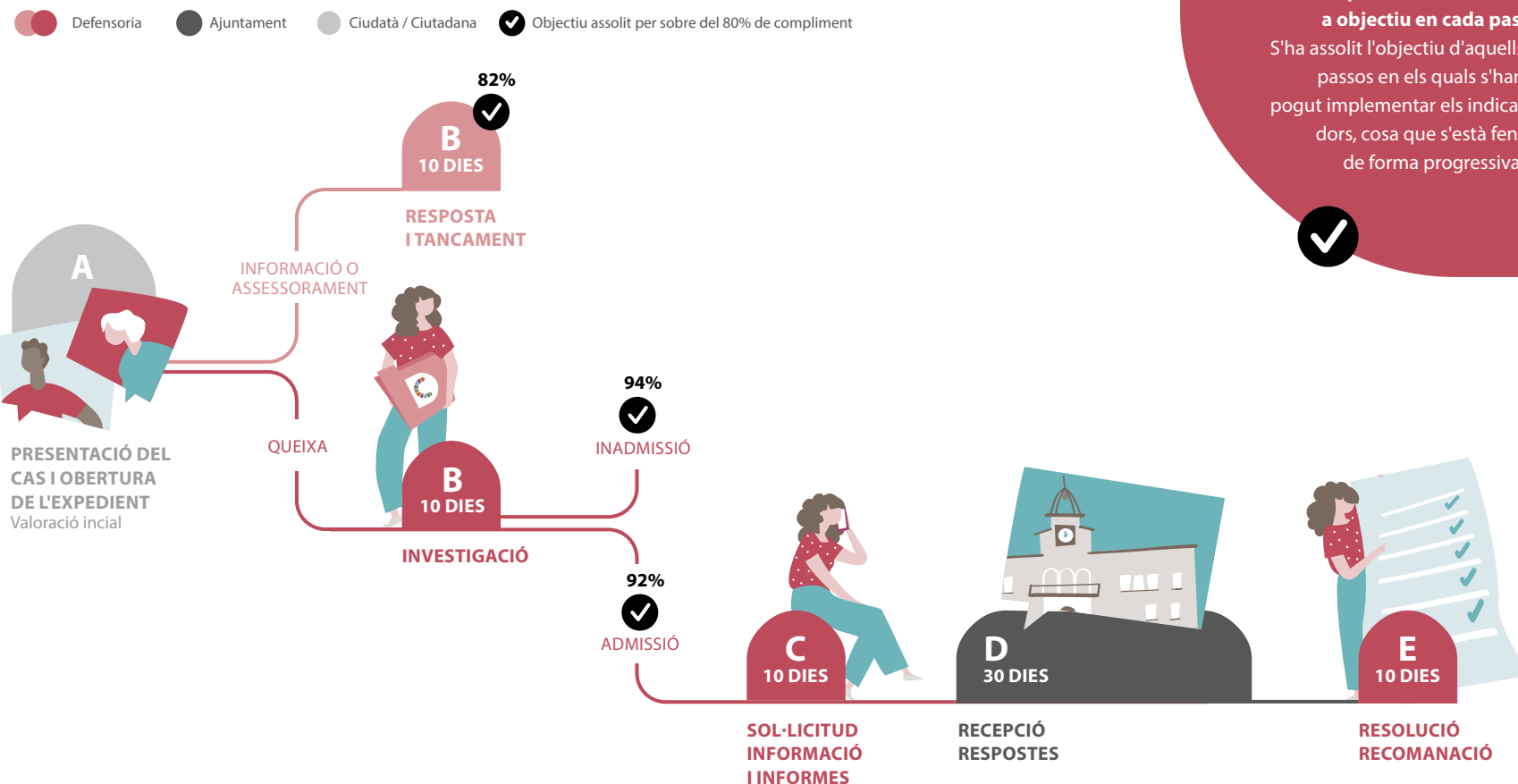
AGRAÏMENTS



EL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ: CARTA DE SERVEIS DE LA DEFENSORA

Enguany hem complert el compromís de la creació de la Carta de Serveis de la Defensora de la Ciutadania. És una carta amb uns compromisos modestos, però clars per concretar com oferim els serveis a la ciutadania. Amb la Carta s'adjunta una enquesta a la ciutadania atesa amb la qual procurarem que valorin el servei rebut.

PROCÉS, TERMINIS I GRAU DE COMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS



CARTA DE SERVEIS

Podeu consultar la Carta de Serveis completa i l'enquesta de satisfacció prevista [aquí](#).

OBJECTIUS

S'ha establert el grau de compliment al 80% com a objectiu en cada pas.

S'ha assolit l'objectiu d'aquells passos en els quals s'han pogut implementar els indicadors, cosa que s'està fent de forma progressiva.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

La implantació dels indicadors ha estat progressiva.

Vam anunciar la creació en la presentació de l'informe de l'any passat —maig de 2021— i la implementació es va anar fent a partir de l'estiu de 2021 intentant recuperar i actualitzant dades dels expedients oberts anteriorment. Tot i això les **dades de les que disposem encara són parcials**, per bé que ens permeten constatar **algunes tendències i impressions** subjectives —i algunes d'objectives— que ja teníem; formen part d'un primer assaig de la seva posada en funcionament i són **insuficients per a fer una exposició global dels resultats**. Per tant, l'exposició completa de les dades de forma íntegra i transparent la podrem fer pública en la presentació del proper Informe.

Malgrat aquestes dificultats hem obtingut ja alguns indicadors que apunten tendències que sí que podem anar reflectint i que a continuació volem avançar.

Els primers indicadors que podem mostrar que s'assoleixen són els que tenen a veure amb l'**agilitat i efectivitat de la recepció de les demandes d'informació** i assessorament i els nostres terminis de resposta. També en els terminis que hem d'aconseguir des de la recepció de la possible queixa fins a la **comunicació de la seva admissió o inadmissió**. En tots dos casos hem complert l'objectiu de donar la resposta a les persones en un termini inferior als 10 dies.

No disposem encara d'un recompte de casos i dates significatius per concretar els següents indicadors i compromisos que ens hem imposat a la Carta:

- Garantir que la demanda d'informació per part del Defensor/a al departament, servei o àrea afectada es formalitzi en un termini no superior als 10 dies un cop admesa la queixa.
- Garantir que la resposta als requeriments tramesos d'informació, documentació o altres per part del servei o àrea afectada arribi en un termini no superior als 30 dies que determina el Reglament.
- Garantir una resolució de la queixa en un termini no superior a 15 dies des de la recepció de l'informe de l'administració.

Les circumstàncies especials de l'atenció a la ciutadania per la pandèmia tampoc ens ha permès fer la implantació de l'enquesta de satisfacció. La relativa normalitat que sembla que recuperem en aquest primer trimestre de 2022, i si res es torna a complicar, farà que puguem començar el desplegament total —de fet ja ho estem fent— a partir de l'1 d'abril de 2022 i disposar de les dades d'aquests mesos pel proper Informe que, en principi, tenint en compte les eleccions locals previstes pel maig de 2023 i que la institució sempre ha separat la presentació de l'informe de la proximitat de les eleccions locals, ja es concretaria quan sembli convenient fer-la.



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS



AGRAÏMENTS



SALUTACIÓ

LA INSTITUCIÓ

LA COVID-19

DADES 2021

RECOMANACIONS

PROPOSTES
DE MANDAT

COMUNICACIÓ

EL FÒRUMSD

RELACIONS
INSTITUCIONALS

TRANSPARÈNCIA

AGRAÏMENTS

Per acabar, vull donar les gràcies a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet per mantenir la confiança en la institució que tinc l'honor de representar, i que —juntament amb el treball fet durant 17 anys pel Defensor emèrit, el Sr. Fernando Oteros, al capdavant de l'oficina— ja fa 22 anys que és garant dels drets humans de proximitat a la ciutat. Vagi per endavant el meu agraïment per la confiança.

Agrair també a l'Equip de Govern per continuar treballant per donar resposta diligent a les situacions de cruesa que s'estan generant aquests dos darrers anys i que han fet del 2021 un any complicat, dur i esgotador. Gràcies també per l'esforç i l'aposta pel DIÀLEG des de la gerència d'Alcaldia. Segur que continuar esforçant-nos ens beneficia a totes, i especialment beneficia la millora de la vida de les persones i la bona salut democràtica de la nostra ciutat.

Vull agrair als diversos grups polítics representats al Ple la bona disposició en relació a la tasca de la sindicatura. Gràcies per la confiança i per les facilitats en l'entesa amb l'Oficina de la Defensora. El DIÀLEG torna a ser l'eix que ens facilita trobar acords i contribuir per superar les diferències. Gràcies per fer-ne ús també!

Moltes gràcies a tots els equips humans i professionals de les diferents àrees i serveis municipals. Agrair-vos que no defalliu i que hagueu continuat fent la vostra funció pública des de cadascuna de les vostres responsabilitats. Sou exemple de proximitat i la necessitat del vostre servei i funció pública és més evident que mai. Gràcies pel vostre compromís amb el servei a les persones de la ciutat.

Entitats, associacions, col·lectius socials, xarxes solidàries.... GRÀCIES per la vostra feina constant tan necessària! Gràcies per ser infal·libles des del primer minut. El vostre cansament és el reflex de l'esgotament que viuen moltes persones vulnerables. Però el vostre compromís és inesgotable i sempre manté l'esperança en la capacitat de generar canvis positius en la vida d'aquestes persones. Les administracions us necessiten, la societat us necessita, les sindicatures locals també us necessitem, per poder donar entre totes la millor de les respostes a la necessitat de les persones. Agrair-vos la vostra disponibilitat incansable.

Gràcies cada dia a l'Antonio Sánchez i al Toni Martínez. Sense vosaltres, tota la feina de la Defensora no sortiria pas endavant. Em fa feliç treballar amb vosaltres i resoldre coses, casos... Alegrar-nos i entristir-nos plegades... Gràcies per la vostra dedicació i bona feina. També per la paciència amb la Defensora quan ha calgut! També vull tenir un agraïment especial per la tècnica de la Gerència. És un plaer per a mi reunir-me setmanalment amb tu i poder veure la sensibilitat en el tractament dels temes i qüestions que treballem a la sindicatura.



Finalment, moltes gràcies a totes les persones que al llarg del 2021 ens han confiat les seves històries i s'han recolzat en els serveis de la Defensora de la Ciutadania. Gràcies per creure en la institució i perquè, amb les vostres queixes i suggeriments, heu contribuït a la millora de la nostra ciutat i a fer una Santa Coloma més amable i propera.

**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