



DEFENSANT ELS TEUS **DRETS**



DEFENSORA DE LA
CIUTADANIA
SANTA COLOMA DE GRAMENET



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

COM DEFENSEM ELS TEUS DRETS?

La Defensora de la Ciutadania és una institució que, amb independència i objectivitat, **vetlla per la defensa i el respecte dels drets de les persones davant l'administració municipal.**

Des de 2000, la Defensora de Santa Coloma de Gramenet és Pepa González.

- ✓ **No és un càrrec polític**
- ✓ **Període de 5 anys**

Principals motius de queixa

SERVEIS SOCIALS
HABITATGE
SEGURETAT
CIRCULACIÓ
VIA PÚBLICA
CONSUM
ENSENYAMENT
URBANISME
TREBALL
SANITAT

Atenem a tothom que ha sentit el seus drets vulnerats

ESCOLTANT



ATENEM QUEIXES

de la ciutadania sobre actuacions de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

T'ASSESSOREM

T'informem i resolem els teus dubtes. Si la queixa no és de la nostra competència, la derivem a l'òrgan competent.

**L'Ajuntament i
l'administració local**

**Entitats
locals**

**Altres sindicatures
i normatives**

**Sobre
cada queixa**

**Sobre les temàtiques
que preocupen la
ciutadania**

**Sobre la
legislació i
drets socials**

PREGUNTANT



ANALITZEM LA INFORMACIÓ

Parlem amb regidors i tècnics de l'Ajuntament sobre cada cas per poder valorar si la queixa té fonament o es desestima.



Expliquem amb claredat
a la ciutadania les raons per les quals la seva queixa no té fonament.

+



Presentem recomanacions
i propostes de millora a l'Ajuntament relacionats amb les observacions i l'estudi de les queixes presentades.

+



Actuem d'ofici
de forma proactiva davant d'una situació injusta que afecta a un col·lectiu.

SOLUCIONANT



BUSQUEM UNA SOLUCIÓ AMISTOSA

La mediació entre l'Ajuntament i la ciutadania permet resoldre més ràpidament les dificultats entre les parts i detectar aspectes de millora per part de l'organització municipal.

EMETEM LA RESOLUCIÓ DE LA QUEIXA

Si no s'arriba a la via amistosa i hi ha hagut algun greuge o vulneració per part de l'Ajuntament, es pren una decisió sobre el cas i s'emeten propostes de millora.



Donem a conèixer els drets establint ponts amb les persones i la ciutat

Entitats locals

Realitzem **visites i taules rodones** per conèixer de prop les entitats i informar sobre els seus drets.

Ciutat

Assistim i donem suport a **actes** organitzats a favor dels drets humans.

Instituts

Realitzem **tallers i xerrades** sobre els drets de proximitat i el funcionament de la institució.

COMUNICANT



INFORMEM SOBRE L'ESTAT DE LA QUEIXA

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.

DADES

2019 ●● 2020

274

EXPEDIENTS EL 2019

248

EXPEDIENTS EL 2020

190

QUEIXES

QUEIXES

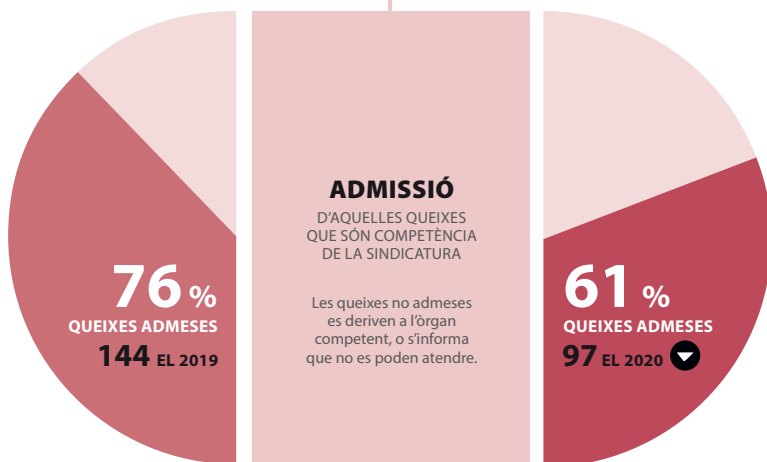
159

81 ASSESSORAMENTS

ASSESSORAMENTS 89

3

ACTUACIONS D'OFICI



RESOLUCIÓ

DE LES QUEIXES ADMESES

2019
ESTAT DE LA RECOMANACIÓ

2020
ESTAT DE LA RECOMANACIÓ

ACCEPTADA - 26
PARCIALMENT - 1



50

NO ACCEPTADA - 3



PENDENT - 20



ESTIMADA

28 - ACCEPTADA
8 - PARCIALMENT



50

3 - NO ACCEPTADA



11 - PENDENT



52

SOLUCIÓ AMISTOSA

15

24

DESESTIMADES

20

18

ARXIVADA PER
DESISTIMENT

9

EN TRÀMIT

3

▼ Tendència a la baixa

▲ Tendència a l'alça

8 RECOMANACIONS

Aquestes són les propostes compartides amb l'Ajuntament el 2021. Són fruit de l'anàlisi de les queixes de la ciutadania i d'allò que hem detectat millorable per tal que la ciutat funcioni millor.

1

Cal construir espais de **diàleg** amb les àrees i departaments municipals i apostar per una **relació directa**.

2

S'han implementat millores al **padró** però cal seguir treballant per garantir aquest dret a tots els residents.

3

La **pandèmia** ha originat noves demandes i necessitats. És urgent actuar amb plans locals i mesures consensuades per vetllar pels drets en tots els àmbits.

4

Davant la problemàtica estructural de l'**habitatge**, és necessari coordinar i assolir un compromís de les administracions local, autonòmica i estatal. Confiam en la consolidació del Pla Local d'Habitatge.

5

La **Policia Local** ha realitzat una bona i ràpida actuació durant l'estat d'alarma. La mediació, el diàleg i la proximitat són eines fonamentals.

6

La ciutadania considera essencials els **serveis de manteniment i neteja** de la ciutat, que s'han intensificat.

7

Des de la sindicatura, caldrà preveure com mantenir l'atenció a les persones davant de noves situacions amb **alta demanda de suport**.

8

La COVID-19 ha provocat un gran **impacte emocional i en la salut mental i addiccions**. En molts casos, les problemàtiques s'han vist agreujades. És necessari valorar i actuar per millorar la fràgil situació d'alguns ciutadans.

**ATENENT LES
TEVES CONSULTES**
Segueix-nos a les xarxes!
@defensorascg @defensorascgramenet



**Defensora de la Ciutadania
de Santa Coloma de Gramenet**
Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet

Horari
dilluns a divendres de 09.00 a 14.00
Es pot demanar una cita prèvia a l'Oficina
o per telèfon en horaris a convenir.

Correu electrònic
defensora@gramenet.cat

Telèfons
93 462 40 00 / 627 709 730

627 709 730 
ARA TAMBÉ PER **WHATSAPP**



Més informació:
consulta la web
i la memòria anual