



Defensor del Ciudadà
Santa Coloma de Gramenet

Defensa dels Drets dels Ciutadans

Informe al Ple 2001



INDEX

Presentació	1
-------------	---

PRIMERA PART

1. La Institució del Defensor del Ciutadà	3
2. La definició d'un model. Tipus d'intervenció.	4
2.1 La Informació i l'assessorament.	5
2.2 La Mediació	7
2.3 La Queixa	10
3. Organització interna: L'Oficina del Defensor del Ciutadà	12
3.1 Horaris d'atenció als ciutadans	12
3.2 Recepció de consultes i queixes	13
3.3 Mitjans disponibles i personal adscrit	14
3.4 Relacions amb l'Ajuntament	15

SEGONA PART

1.	Dades estadístiques generals	1
2.	Dades generals de les actuacions	4
2.1	La Informació i l'Assessorament	5
2.2	La Mediació i la Queixa	14
I.	La disciplina urbanística	18
II.	La Policia Local; la seguretat ciutadana i la circulació	21
III.	La neteja de la ciutat: la brutícia al carrer i els contenidors	24
IV.	Sobre l'urbanisme	27
V.	Impostos i recaptació	31
VI.	Una reflexió final: la pobresa i els serveis socials	34
VII.	Recomanacions conjuntes aprovades en la III Trobadada de Síndics i Defensors locals	36
3.	Altres accions i activitats del Defensor del Ciutadà	38
3.1	Els Drets dels Infants són Drets Humans	38
3.2	Difusió de l'Informe al Ple de l'any 2000	40
3.3	Trobadada de Síndics i Defensors locals	41
3.4	Activitats amb participació institucional	42

4.	Objectius pel 2002	46
5.	Agraï ments	49

ANNEXES

- I. Quadres i gràfics
- II. Reglament del Defensor del Ciutadà

PRIMERA PART

Presentació

En compliment amb el que s'estableix en l'article 25 del Reglament del Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet, es presenta al Ple de l'Ajuntament i a tota la ciutadania, l'informe d'actuacions de l'any 2001. Es tracta del segon informe sobre l'atenció i les queixes que des de la nostra oficina han estat ateses.

Com ja es va fer en l'anterior informe, es manté una estructura en dues parts. A la primera part, s'actualitza l'exposició sobre com és l'actuació des de l'Oficina del Defensor del Ciutadà. A la segona part s'exposen les queixes dels ciutadans que hem atès. De nou, confiem en fer-ho suficientment entenedor per a tothom.

També voldria manifestar públicament l'agraïment als ciutadans, ciutadanes i entitats, que han confiat en la nostra institució. La seva confiança és el que dona plenament sentit a aquesta institució. Espero haver pogut donar resposta a les seves expectatives.

En la presentació de l'informe de l'any 2000 es feia referència a la configuració real de l'espai del Defensor del Ciutadà. Avui, un any més tard, tots n'hem après una mica més. Així, amb fermesa i prudència a l'hora, penso que hem fet madurar una mica més la nostra institució.

La base del treball d'un Defensor és una actitud: escoltar. Escoltar als ciutadans, escoltar a les entitats i escoltar a l'administració. I per poder fer la nostra feina hem demanat als altres la mateixa actitud: també ens han d'escoltar. Gràcies a tots els que ens han escoltat i, en especial, als que no hem pogut convèncer.

Fernando Oteros Salas
Defensor del Ciutadà

Abril de 2002

1. La institució del Defensor del Ciutadà

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

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

El procés es va completar amb l'assistència a trobades de reflexió i debat al voltant de les Sindicatures de Greuges i Defensors dels Ciutadans des de l'àmbit local, intercanvis amb Síndics i Defensors d'altres ciutats, entrevistes amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya i altres.

El resultat va ser la presentació d'una primera proposta de Reglament al Ple de novembre de 1999. La fórmula escollida per la seva aprovació va ser amb el tràmit d'audiència pública, per tal de promoure la participació ciutadana en la creació de la institució mitjançant la presentació d'esmenes i al·legacions, i cercar l'obtenció del màxim consens, tant per part d'entitats i ciutadans, com dels diversos partits polítics.

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

2. La definició d'un model. Tipus d'intervenció.

Un dels punts claus que considerem bàsic per a entendre la figura d'un Defensor del Ciutadà en l'àmbit local és l'explicació del que és la seva actuació en la pràctica quotidiana. Per tant, aquesta part de l'informe té la intenció de ser una lectura complementària al que ja es coneix i queda definit dins del Reglament del Defensor del Ciutadà Volem exposar com entenem i fem les coses, de forma explícita i transparent, per tal que sigui conegut per tots els ciutadans i ciutadanes. Així, per assolir aquest objectiu explicarem en aquest punt quins són els *tipus d'intervenció* que es duen a terme.

El Reglament del Defensor del Ciutadà defineix l'objecte i les formalitats de l'actuació del Defensor del Ciutadà Dins del Reglament queden regulats també quins son els procediments de nomenament i cessament del Defensor.

Un dels aspectes centrals d'aquest és el que defineix els procediments i l'actuació del Defensor del Ciutadà així com les relacions que ha de mantenir amb la Corporació Municipal. Però tots sabem, que la pràctica quotidiana és la que ha d'aportar els continguts i el sentit real als aspectes que d'altra manera podrien quedar només com el redactat formal d'un Reglament.

Hi ha tres formes bàsiques d'abordatge de les qüestions –nosaltres en diem *Tipus d'Intervenció*- que plantegen els ciutadans i que defineixen la nostra forma d'actuació davant el ciutadà la informació i assessorament, la mediació, i la queixa. En els següents punts intentarem que quedin suficientment definides les diferències entre aquestes tres categories com a part definitiva del que és la nostra actuació.

2.1 La informació i l'assessorament.

Molts dels ciutadans que rep l'oficina volen ser atesos pel Defensor del Ciutadà per tal de formular el que ells anomenen una "queixa". Els tipus de qüestions plantejats son quasi il·limitats i impliquen tant a temes propis de l'Ajuntament com de qualsevol altre àmbit, públic o privat. En la majoria dels casos el ciutadà té una vivència negativa de la qüestió que l'afecta i aquesta és definida per ell com a un problema.

Si analitzem els temes plantejats, en molts d'aquests casos podem trobar dins de la consulta diversos àmbits i components que en nombroses ocasions poden estar també barrejats entre si: aspectes de competència municipal, supramunicipal o privats, qüestions referides a procediments i tràmits, aspectes amb qüestions i repercussions de caire legal, civils o penals, sobre l'Administració de l'Estat, sobre impostos, propietats, consum, dificultats i conflictes de veïnatge, problemes i conflictes de família i una llarga llista on podem trobar tota mena de qüestions.

En nombroses ocasions la frontera entre la sol·licitud d'informació i el requeriment per part del ciutadà d'un assessorament més personal i directe, és tan subtil que ens confessem incapaços de poder-la diferenciar clarament. Una de les característiques, però, que podem establir com a comuna per un bon nombre de les persones que hem atès, és que cerquen poder contrastar una opinió i trobar alguna mena de consell per part d'una figura –el Defensor del Ciutadà a qui se li atorga el coneixement i l'autoritat moral per a informar, assessorar i respondre.

En cas que la problemàtica o demanda que s'hagi presentat no sigui de competència municipal, l'oficina cerca la informació que ens permeti orientar els primers passos que cal que el ciutadà faci per a resoldre la seva dificultat. Això suposa que en nombroses ocasions siguem nosaltres els qui fem alhora consultes amb serveis i especialistes, tant de l'Ajuntament com externs, per tal de poder oferir aquesta primera orientació. En tot cas, sempre insistim que no som els especialistes dels temes que ens consulten i els adrecem a aquests per a resoldre els dubtes que es puguin plantejar.

En cas que la problemàtica o demanda que s'hagi presentat sigui de competència municipal, s'intenta fer veure al ciutadà que la seva qüestió pot ser atesa sense més dificultat i en primera instància pels canals normalitzats d'atenció al ciutadà

Continuem destacant també la realitat del treball de la Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC). És un bon instrument per atendre adequadament els fluxos de demandes i de requeriments d'informació que els ciutadans plantegen al seu Ajuntament.

Tot i així, la complexitat dels casos i les situacions que es presenten fa que, de vegades, tan sols puguem escoltar i contenir de la millor forma possible les angoixes del ciutadà per intentar explicar perquè, en algunes ocasions, no és possible aportar cap solució.

A efectes dels nostres registres d'atenció, aquestes intervencions queden comptabilitzades i registrades dins de l'àmbit que correspon a la consulta (sanitat, disciplina urbanística, justícia...) sota la categoria general de "Informació i assessorament". Quant a la resolució, només hi ha dos possibilitats: en tràmit o tancat.

2.2 La mediació

En l'article 2 del Reglament del Defensor del Ciutadà es diu explícitament que "la seva actuació suposa examinar i proposar una resolució a les queixes formulades, fins i tot actuar com a mediador envers les parts enfrontades". En l'article 22 es torna a fer referència explícita a que "El Defensor del Ciutadà pot proposar fórmules de conciliació o acord als interessats que facilitin una resolució positiva i ràpida de les queixes".

Aquesta és la principal funció que creiem que la institució ha de desenvolupar: ser un instrument mediador que pugui assolir la conciliació de les parts enfrontades amb la major efectivitat i menor burocràcia possible. Des de la nostra perspectiva i la nostra opció, aconseguir aquesta conciliació és el principal objectiu i suposarà l'èxit de la nostra intervenció, més que la tramitació del cas com a "queixa" amb l'obertura del corresponent expedient.

Així doncs, es defineix l'actuació com una *mediació* quan se'ns presenta un tema viscut i manifestat com a una queixa o problema i aquest ja ha estat plantejat dins de l'àrea o servei municipal corresponent –ja és segona instància- i el ciutadà no

està d'acord amb les resolucions emeses o creu que per qualsevol motiu hi ha alguna disfunció, retard o dificultat.

Per atendre aquests casos, el que la nostra oficina fa habitualment és el requeriment a l'àrea o servei corresponent de la informació de que es disposa sobre el cas presentat, i qui nes són les resolucions previstes, que s'han pogut prendre o de les dificultats que el cas estigui plantejant.

És en aquest punt, un cop analitzat el cas, que pot entrar en joc la funció medidora alhora d'instar ambdues parts a estudiar solucions alternatives que puguin ser assumides tant pel ciutadà com per l'administració. La mediació pressuposa intervenir activament plantejant suggeriments i recomanacions que puguin ser assumits per totes les parts. Quan som capaços d'assolir la mediació i trobar una fórmula de conciliació és quan parlem d'un cas resolt amb una "solució amistosa".

Caldria remarcar que aquests casos, no han de suposar necessàriament un error, una mala actuació o una pràctica deficient del servei afectat. És important destacar que dins del major respecte i compliment de la legalitat vigent i amb la bona disponibilitat tant dels responsables polítics i tècnics, com la dels ciutadans i ciutadanes afectades, a vegades cal poder atendre altres tipus de consideracions i que és possible trobar els marges, acords i punts de trobada d'interessos que podien semblar aparentment contraposats.

Tot i així, l'atenció d'aquests casos també ha permès detectar amb les àrees i serveis corresponents, aspectes susceptibles de millora de les actuacions dins de l'administració local, sobre les quals cal prendre nota per incrementar la qualitat dels serveis que s'ofereixen als ciutadans.

Per últim, destacar també la possibilitat que el tema plantejat com a susceptible de queixa sigui competència d'una altra administració, entitat o organisme aliè a l'administració municipal. La nostra institució té clar els límits formals d'intervenció que li han estat Reglamentats. Però entenem que no hem de renunciar d'entrada a oferir-nos igualment com a mediadors i com a instrument de conciliació davant problemes o dificultats que tinguin els ciutadans i ciutadanes de Santa Coloma de Gramenet.

Així, aquests casos han estat la via per a poder donar a conèixer la institució del Defensor del Ciutadà davant els serveis que hi ha a la ciutat dependents d'altres administracions. De forma especial, la nostra intervenció i les nostres sol·licituds s'han formulat amb el major respecte i prudència possibles, però sense perdre la finalitat de l'interès del ciutadà. Les respostes obtingudes en la resolució d'aquests casos s'han destacat per l'obertura de vies de col·laboració mantenint alhora els equilibris que la prudència recomanen.

A efectes dels nostres registres d'atenció, aquestes intervencions queden comptabilitzades i registrades dins de l'àmbit que correspongui a la consulta (sanitat, impostos, justícia...), sota la categoria general de "mediació" i la seva resolució com a "solució amistosa" per als casos on la mediació ha resultat satisfactòria per a ambdues parts. El qualificatiu genèric de "tancat" suposa, pels motius que siguin, impossibilitat d'arribar al pacte, desistiment de l'interessat, desaparició del motiu que genera l'actuació o altres, haver arribat a la fi de les nostres actuacions.

2.3 La queixa

Definim sota aquesta categoria les qüestions que el ciutadà manifesta i presenta formalment com una queixa. En aquests casos el tema ha estat atès dins de l'àrea o servei municipal corresponent, i hi ha decisions i/o resolucions formalment adoptades. En aquests tipus de casos, malgrat les converses que hagi pogut mantenir amb els serveis i departaments, el ciutadà continua manifestant el seu desacord i considera que els seus interessos han estat afectats de forma negativa. Normalment, en aquests casos, les propostes de conciliació o mediació entre les parts, tot i no ser impossibles, no acostumen a ser tan factibles.

La presentació de la queixa suposa la manifestació explícita i formal d'un desacord o malestar per part del ciutadà davant l'administració, així com la seva voluntat de que aquesta qüestió quedi reflectida per tal que el Defensor del Ciutadà pugui actuar davant les instàncies corresponents.

En aquests casos es desenvolupa amb la màxima fidelitat possible l'actuació que es concreta en el nostre Reglament: avís de rebut de la queixa, estudi de la mateixa, acceptació o rebuig del seu tràmit amb les corresponents sol·licituds dels informes que calguin per a l'emissió de la resolució de cada cas amb la formulació de les recomanacions o suggeriments que es puguin entendre adients.

Enguany hem plantejat una modificació dels nostres registres per unificar criteris i ajudar a definir millor la situació en que hagi quedat el cas un cop emesa la seva resolució:

- *En tràmit* pendent de resoldre.
- *Solució amistosa* solució pactada i assumida per ambdues parts.
- *Queixa estimada* resolució favorable al ciutadà
- *Queixa desestimada* resolució favorable a l'administració.
- *Queixa no correspon* queixa que no és de l'administració municipal.
- *Tancat* actuació finalitzada.

Tal com es feia referència en l'anterior punt sobre la mediació, insistim que en el model de Defensor del Ciutadà que es desenvolupa, la *queixa* és, en certa manera, un punt on cap dels implicats hauríem d'arribar, i una formulació de les problemàtiques o dificultats que s'intenta evitar per tal d'assolir l'objectiu de la recerca de solucions a les dificultats que ens plantegen els ciutadans.

Per aquest motiu, tot i assumir la recepció de la queixa es continua cercant sempre la possibilitat de la solució amistosa del cas, més enllà de la simple estimació de la queixa, donat que la solució amistosa pressuposa i implica l'acceptació dels possibles suggeriments o recomanacions que en l'estudi del cas s'hagin pogut proposar.

3. Organització interna: l'Oficina del Defensor del Ciutadà

En l'actualitat, i dins d'una ampla reforma d'espais pendents a l'edifici de l'Ajuntament s'estan mantenint converses per millorar la ubicació de l'Oficina i del propi Defensor. Insistim en què ni la ubicació ni l'espai atorguen o treuen la credibilitat o independència a la institució. La credibilitat i la independència s'ha de continuar guanyant i demostrant en l'actuació de cada dia.

L'espai físic és important en la mesura que mostra la dignitat amb què cal atendre els ciutadans i ciutadanes que s'adrecen a la nostra Oficina. Quant als mitjans, materials i personals, són els que han de garantir el correcte compliment de la tasca encomanada. Coneixem de primera mà les limitacions que es tenen i a l'hora reconeixem els esforços que cal fer. Tot i així, caldrà continuar treballant per aconseguir els mínims que garanteixin la correcta atenció a les demandes de la ciutadania.

3.1 Horaris d'atenció als ciutadans.

L'atenció al ciutadà en un primer estadi d'informació i d'orientació, es facilita de forma permanent els cinc dies de la setmana, entre les 9 i les 14 hores. Tot i així, per a la realització d'entrevistes de recepció i presentació de queixes es reserven els dimarts i els dijous al matí en els mateixos horaris.

Els ciutadans, entitats o col·lectius que puguin tenir cap dificultat en aquest horari, disposen de la nostre total flexibilitat per tal de poder concertar l'entrevista per telèfon en l'horari de tarda que més els hi pugui convenir.

3.2 Atenció al ciutadà recepció de consultes i queixes.

El Reglament aprovat pel Ple de l'Ajuntament estableix en l'article 1 que *"El Defensor del Ciutadà té per missió vetllar pels drets dels ciutadans en relació amb l'actuació de l'Ajuntament i dels organismes que en depenen. Amb aquesta finalitat, estudia les queixes que se li presentin"*. En el capítol 3 del Reglament es defineixen quines són les formalitats del procediment i actuació del Defensor del Ciutadà

L'atenció al ciutadà així com les seves demandes específiques és el que, a partir d'aquesta Reglamentació, ens ha anat portant a la realitat de descobrir les formes i procediments que resulten més adequats per atendre les qüestions presentades. Des del començament de la nostra atenció hem volgut fugir, en la mesura del possible, d'un excés de burocratització en els procediments que s'han establert.

En aquests termes, cal que fem menció de la dificultat que tenen un nombre important de ciutadans i ciutadanes a l'hora d'haver de presentar un escrit raonat de queixa, tal com s'estableix en l'article 13 del Reglament. Per tant, per tal de facilitar els tràmits a molts ciutadans, hem acceptat la mateixa realització de l'entrevista com la mínima formalitat per a la recepció d'una "queixa", en especial quan la intervenció que es planteja intenta assolir fórmules de conciliació entre les parts.

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

3.3 Mitjans disponibles i personal adscrit.

L'Oficina disposa en aquests moments d'un tècnic sota les directrius directes del Defensor del Ciutadà que és qui dirigeix i coordina totes les actuacions. Aquest tècnic ha de facilitar el suport adient al Defensor del Ciutadà pel desenvolupament de les seves funcions i assumirà la realització de l'atenció, gestions, registres, consultes, assessoraments i d'altres encàrrecs que el Defensor li vulgui delegar.

El Defensor del Ciutadà disposa també de la possibilitat de realitzar consultes puntuals de caire jurídic amb una lletrada dels Serveis Jurídics de l'Ajuntament per aquells casos en què aquesta visió pugui ser necessària.

Tenint en compte la proximitat del canvi d'ubicació de la oficina i les necessitats del volum de feina que s'assumeix, s'ha posat clarament en evidència la necessitat de poder disposar d'un auxiliar en l'Oficina com a suport administratiu propi.

Quant a la ubicació definitiva que es troba encara en estudi, entenem les dificultats que provoca les limitacions d'espai que pateix l'Ajuntament per poder encabir tots els serveis d'atenció als ciutadans. També som conscients de les limitacions que pateixen els pressupostos municipals. Caldrà però fer l'esforç de dotar a la Oficina dels mínims d'espai i mitjans adequats per a poder atendre als ciutadans de la forma digna i apropiada que es mereixen.

Respecte la resta de mitjans materials, l'oficina es manté recolzant-se i cercant, quan es considera necessari, el suport de la pròpia infraestructura dels serveis generals de l'Ajuntament.

3.4 Relacions amb l'Ajuntament.

Per tal de concretar l'actuació del Defensor del Ciutadà l'article 3 del Reglament estableix que l'Administració municipal i tots els organismes, instituts i empreses que en depenguin "auxiliaran amb caràcter preferent i urgent" el desenvolupament de la seves tasques. En l'article 19 del mateix Reglament es senyala que podrà sol·licitar un "informe escrit i la documentació necessària de cada cas als responsables polítics o tècnics" per a la resolució dels casos que es presentin.

En aquest sentit cal destacar que s'ha intentat promoure en tot moment l'objectiu de solucionar problemes i trobar fórmules de conciliació assumibles per totes les parts per damunt d'altres consideracions. El contacte directe, planer i sense més intermediaris entre el ciutadà els tècnics, responsables polítics i resta de personal amb capacitat de decisió sobre els temes, i el Defensor del Ciutadà és sense cap mena de dubte, la via idònia pel desenvolupament de les funcions encomanades i la resolució de les dificultats dels ciutadans.

En un altre línia, però dins de les relacions amb l'Ajuntament, l'article 6 estableix les possibilitats de participació del Defensor davant els òrgans i consells ciutadans que puguin actuar al municipi. En aquest punt destaquem la continuïtat de la participació del Defensor del Ciutadà com a membre de la Comissió impulsora del Pla per al Desenvolupament de la Convivència Intercultural.

Quant a les consultes que se'ns han formulat des de la regidoria de Participació Ciutadana per a l'elaboració del Reglament de Participació Ciutadana, val a dir que s'han mantingut diverses converses arrel de les quals han estat admesos alguns dels nostres suggeriments. Tot i així, confiem que el llarg procés

d'exposició pública i treball amb ciutadans i entitats que encara esta obert, serveixi per assolir el màxim consens possible en l'aprovació d'aquest nou reglament

El darrer compromís que s'estableix al Defensor del Ciutadà en les relacions amb la corporació municipal queda recollit en l'article 4 del Reglament quan es manifesta que aquest, ha d'informar anualment el Ple de la Corporació de les seves actuacions. Els terminis i les formes de presentació de l'informe d'actuacions al Ple s'assenyalen a l'article 25, l'objecte del qual és aquest informe que avui es presenta.

SEGONA PART

1. Dades estadístiques generals

El nombre *d'expedients oberts* en l'oficina del Defensor del Ciutadà per a l'any 2001 ha estat de 468. Això ha suposat la realització d'un total de *539 consultes* dels diversos àmbits que s'han anat plantejant en unes *1300 entrevistes*. Cal recordar que un mateix expedient pot incloure més d'una única consulta i afectar a dos o més àmbits.

Quant a les intervencions *d'informació i assessorament*, aquestes han suposat un total de *284 expedients (60,68%)* que corresponen a la realització de *326 consultes* en diversos àmbits.

Les intervencions de *mediació* han implicat un total de *129 expedients* y la realització de *154 consultes* en diversos àmbits.

Pel que fa a les *queixes*, durant l'any 2001 s'han obert i registrat formalment un total de *55 expedients*, el que ha suposat la realització de *59 consultes* de diversos àmbits.

Així, entre les intervencions de mediació i les de queixa, les quals comparteixen el substrat inicial de queixa, s'han obert un total de 184 expedients. D'aquests, un total de 129 ho han estat de mediació, el que correspon al 70% de les intervencions. La resta, 55 expedients, són de queixa, el que representa un 30% de les nostres intervencions

La situació, d'aquests 468 expedients, a data de presentació d'aquest informe, és de *5 expedients en tràmit (1%)* i la resta, *463 en situació de tancat (99%)*.

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

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

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

2. Dades generals de les actuacions

La percepció que tenim després d'un segon any seguit d'actuacions, és que es manté l'acollida positiva a la institució del Defensor del Ciutadà. Pensem que es continua mantenint un elevat grau de confiança i d'expectatives positives amb les quals els ciutadans ens presenten les seves dificultats.

Considerem que també és va mantenint un bon nivell de col·laboració per part dels responsables tècnics i polítics en la gran majoria de temes, consultes i queixes que anem atenent. Sense aquesta col·laboració la nostra feina no seria possible i no es podrien assolir un nombre tant important d'intervencions de mediació.

A continuació, mantenim una breu descripció de les qüestions diferenciades en dos grups:

- D'una banda, un breu resum, descripció i recompte de les actuacions registrades com a informació i assessorament.
- Per altra, un resum de les actuacions registrades com a mediació i queixa, tenint en compte que al seu substrat en ambdós casos hi trobem una queixa del ciutadà.

2.1 La Informació i l'assessorament.

En la primera part de l'informe s'exposa com, dins de les intervencions d'informació i assessorament, ens trobem que els ciutadans ens presenten una barreja permanent de temes i qüestions de diversos àmbits. Un altra qüestió que es destaca és la frontera subtil que hi ha entre el requeriment d'informació, el plantejament d'una demanda concreta, el sentiment de queixa o la recerca d'un assessorament més directe.

Respecte els casos que no són competència municipal, aquests són alguns del organismes i serveis als quals s'ha continuat derivant a ciutadans i s'han fet consultes per tal d'obtenir l'assessorament més especialitzat: Síndic de Greuges de Catalunya, Defensor del Pueblo, assessoria jurídica del Col·legi d'advocats, assessories laborals dels sindicats majoritaris (CC.OO. i UGT), diversos serveis d'atenció al client i a l'usuari d'organismes i empreses, AUSBANC i altres.

Pel que fa als serveis d'atenció al ciutadà d'altres administracions de l'estat, s'han mantingut derivacions de ciutadans a entitats i organismes com són la Delegació del Govern, l'INEM, l'INSS, l'Agència Tributària o d'altres. Pel que fa a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, es mantenen els contactes i la derivació de casos i consultes amb els departaments d'Ensenyament, Sanitat i Seguretat Social (hospitals i serveis de la xarxa pública de sanitat), Justícia, Benestar Social i organismes dependents d'aquests com les Oficines de Treball de la Generalitat (OTG) i altres similars.

Respecte els casos que són de competència municipal, un cop analitzades les consultes rebudes, tornem a constatar que hi ha casos que encara no s'han presentat com a primera instància, motiu pel qual, els ciutadans han rebut la

informació necessària i se'ls ha adreçat als diversos serveis, equips i departaments, seguint els canals normalitzats d'atenció al ciutadà per a la presentació directa del seu cas, registrant la nostra actuació com a "informació i assessorament".

En aquest context cal destacar les intervencions fetes al voltant dels següents àmbits: Serveis Socials (82), Altres (44), Treball (44), Disciplina Urbanística (36), Habitatge (22), Consum (14), Justícia (13) Serveis Municipals (13), Sanitat (11), Via Pública (10), Impostos (10) i Seguretat Ciutadana i Circulació (7).

En comparació al nostre anterior informe constatem que s'ha reduït el nombre d'expedients *d'Informació i assessorament* passant de 371 l'any 2000 (80%) als 284 expedients d'enguany, el que suposa un 60% dels casos. Quant a l'ordenació pel nombre total de consultes es repeteixen de nou l'ordre dels sis primers àmbits.

Respecte la disminució del seu número, pensem que és positiva en la mesura que suposa una millor utilització dels serveis normalitzats d'atenció als ciutadans en la Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) com també del compliment de l'objecte de la oficina del Defensor del Ciutadà

Aquestes són, en relació al nombre total de consultes, algunes de les qüestions principals que han anat apareixent en aquests àmbits:

Serveis Socials:

L'extens àmbit dels Serveis Socials es manté com un dels primers en el plantejament de consultes per part dels ciutadans. Dificultats associades a ingressos econòmics insuficients, tramitació d'ajuts econòmics puntuals, dificultats socio-sanitàries, beques de llars d'infants, desnonaments i deutes de lloguers, condicions d'habitabilitat deficient, discapacitats, pensions d'incapacitat i de jubilació (contributives i no contributives), compliment de condemnes, sol·licituds de places de residències i/o centres de dia, deutes en els subministraments i d'altres similars.

Tornem a senyalar que moltes de les possibilitats de resolució pertanyen a un àmbit de competències aliè al de la administració local, com poden ser el cas de les sol·licituds de residències per a gent gran o diversos temes de pensions. Als Serveis Socials els pertoca en moltes ocasions fer de “calaix de sastre” i han d'assumir intervencions amb un caràcter que podríem classificar com a “paliatiu” i subsidiari per l'absència o limitació d'actuacions i recursos en altres àmbits com podrien ser l'habitatge, les pensions o l'atenció a les persones grans.

Així doncs, mantenim la col·laboració i la derivació dels casos als diversos equips dels Serveis Socials municipals per a rebre l'orientació adient a cada situació. També es manté el contacte en casos dels quals ja sabem que coneixen els Serveis Socials. En aquests casos, s'escolta al ciutadà i s'analitzen les dificultats que es plantegen. Un cop contrastat les respostes i recursos facilitats des dels Serveis Socials, i hem vist que són els que corresponen, hem intentat ajudar a clarificar al ciutadà que, independentment de coincidir o no amb les seves expectatives, la intervenció del servei ha estat la correcta.

Malauradament, en nombrosos casos, les expectatives per a la resolució dels problemes són molt superiors a la realitat dels recursos i mitjans disponibles pels Serveis Socials.

Pel que fa a nous casos que han pogut arribar, se'ls ofereix la informació genèrica adient a la consulta o dificultat exposada i són derivats als Serveis Socials mitjançant els canals normalitzats d'atenció.

Treball:

De nou la manca de treball i les dificultats al voltant d'aquesta qüestió mou a un nombre important de ciutadans a plantejar una consulta i a cercar alguna mena de solució. Constatem les dificultats que per a molts ciutadans suposa trobar una ocupació. Per la nostre part continuem oferint als ciutadans la informació i derivació als serveis de Grameimpuls amb l'èmfasi en tota la dimensió formativa que es desenvolupa des d'aquest servei.

Altres:

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

Disciplina urbanística:

Es manté la tipologia de consultes que ja es van destacar al nostre anterior informe: problemes estructurals de les construccions, filtracions, humitats, esquerdes i altres, dificultats en solars en situació d'abandonament i brutícia, consultes sobre llicències, obres i activitats, així com consultes sobre activitats que generen molèsties a ciutadans. Des de l'oficina informem sobre els passos a seguir i s'adreça als ciutadans als serveis corresponents per a la realització dels tràmits i consultes que així ho requereixen.

Habitatge:

La problemàtica de l'habitatge es continua centrant en les dificultats d'accedir a un habitatge, especialment en famílies amb escassos recursos econòmics i amb habitatges amb greus carències estructurals. La complicada situació del mercat immobiliari d'habitatges de lloguer només fa que incrementar les dificultats de molts ciutadans en relació a l'habitatge.

Per la nostra part insistim en facilitar la màxima informació sobre els projectes i previsions del Pla d'Habitatge de l'Ajuntament, així com la possibilitat de sol·licitar els ajuts econòmics i els préstecs del Pla d'habitatge de la Generalitat de Catalunya per accedir a un habitatge, nou o de segona ma.

Consum:

Dins de l'àmbit de consum queda agrupat tot el gran ventall de qüestions i consultes al voltant de reclamacions sobre serveis, comerços i subministraments que pertanyen a l'àmbit privat. La intervenció que es realitza consisteix en facilitar la informació dels organismes que poden assessorar en la matèria i en facilitar la intervenció i la derivació del cas als serveis de la OMIC que tenen la competència.

Justícia:

En les consultes rebudes de l'àmbit de justícia cal separar dos nivells diferenciats. D'una banda hi ha totes aquelles qüestions que per a poder ser resoltes cal passar per la via judicial civil: discrepàncies entre veïns, reclamacions per humitats en comunitats de propietaris o altres aspectes sobre reclamacions de danys entre propietaris particulars. Un altre nivell, més reduït de consultes, són les que es refereixen a procediments dins de l'àmbit de la justícia penal, consultes sobre obertura de diligències, actuacions corresponents als jutjats de vigilància penitenciària, sortides, permisos i consultes sobre el tràmit d'indults.

Per altra banda, hi ha ciutadans que sol·liciten una informació i assessorament previs davant temes que, per la seva naturalesa, tan sols es poden resoldre en un jutjat. En aquests casos els ciutadans cerquen un cert suport i orientació a les decisions que necessiten prendre per fer el pas d'anar a una intervenció del sistema judicial. Aquest és el cas de consultes al voltant de separacions matrimonials, incapacitació de persones amb una discapacitat psíquica o altres similars del camp civil.

Serveis Municipals.

Les qüestions que s'han rebut en relació a l'àmbit dels Serveis Municipals han estat centrades bàsicament en relació a la neteja dels carrers, l'estat i la ubicació dels contenidors, la recollida selectiva i la d'escombraries, així com del servei de recollida de mobles.

Sanitat:

El camp de la sanitat i de les atencions sòcio-sanitàries és un camp complicat per les subtils –i difícils- fronteres que es poden establir entre el que és “social” i el que és “sanitari”. Quan el sistema sanitari no pot respondre a l'expectativa del ciutadà es provoca un llarg recorregut de recerca de solucions que en nombroses ocasions arriba també davant la mateixa administració municipal o a la Oficina del Defensor del Ciutadà

Es mantenen les consultes al voltant de: problemes de malalties mentals, alcoholisme, toxicomanies, problemes d'Alzheimer, depressions i necessitat d'atenció sanitària domiciliària i/o hospitalària per a malalts crònics. Són situacions que provoquen una gran angoixa i distorsió a les famílies, que fa que cerquin amb urgència una "solució" que pugui resoldre el problema de forma immediata.

La nostra actuació intenta aportar als ciutadans elements d'informació precisos per tal d'ajudar a clarificar els recursos reals dels quals podran disposar i que, així, s'adrecin correctament als diversos serveis que tenen competències per assumir els casos que ens presenten.

Via Pública:

La sol·licitud d'actuacions específiques en la via pública agrupen a demandes relacionades amb els següents aspectes: arranjament de carrers, voreres estretes o malmeses, paviment en mal estat, instal·lació de pivots, peticions de millora i manteniment de la via pública, de parcs i jardins i de l'arbrat. L'actuació que es realitza continua oferint la informació de que disposem i facilita la presentació d'aquestes consultes i sol·licituds davant els tècnics i responsables de Via pública per a la seva resolució.

Impostos:

Es mantenen els trets bàsics de les consultes d'impostos que s'han rebut: consultes generades per la necessitat de solucionar deutes pendents, consultes sobre els costos concrets de determinats impostos i algunes exempcions i, per últim, sobre reclamacions al voltant de les notificacions d'impostos i els seus corresponents recàrrecs. L'actuació de l'Oficina facilita la informació sobre els tràmits adients per a resoldre aquestes dificultats.

Seguretat Ciutadana i Circulació:

Les consultes d'aquest àmbit es poden agrupar en dos blocs diferenciats: el primer es refereix a qüestions de seguiment i control de l'ordre públic, més al voltant de dificultats de convivència i molèsties generades a veïns, entre veïns, o per grups al carrer o activitats. El segon es centra en aspectes concrets de la circulació tant per les molèsties que provoquen els aparcaments indeguts als ciutadans com les dificultats generals que pateix el trànsit a la nostra ciutat.

La intervenció pretén garantir als ciutadans els mecanismes i les vies de presentació de les consultes als canals normalitzats d'atenció al ciutadà com a primera instància.

2.2 *La mediació i la queixa.*

El desenvolupament d'aquest punt conté dues parts. A la primera hi ha les dades quantitatives del recompte de casos de mediació i de queixes rebudes. A la segona part, hi ha una valoració qualitativa ordenada pels diversos àmbits i problemàtiques que hem atès. Aquí és on s'han formulat les valoracions i les recomanacions que com a Defensor del Ciutadà s'han anat manifestant arrel del treball quotidià amb tots els casos i que, de forma resumida, es presenten dins d'aquest informe a la ciutadania, al Ple i a la resta de l'administració local.

Insistim en què, en algun cas concret, la raó perquè un tema aparegui en aquest apartat de "Mediació i Queixa" no ha de ser necessàriament el major o menor nombre de consultes o queixes rebudes sobre la mateixa qüestió, sinó la importància o transcendència que el tema tingui segons el criteri personal d'aquest Defensor.

Tal com s'exposa en la primera part del nostre informe, hem de recordar que les intervencions de mediació tenen clarament un substrat de queixa. El tipus de treball que proposem i accepta el ciutadà és el que fa distingir a aquestes intervencions de les que es registren com a queixa.

Recompte de casos: mediacions

Durant l'any 2001 s'han obert un total de 129 expedients registrats com a intervencions de "mediació", el que suposa el 70% sobre el total dels expedients atesos de mediació i queixa (184).

L'obertura d'aquests 129 expedients ha suposat la realització d'un total de 154 consultes d'àmbits diversos. D'aquests 129 expedients, 94 (73%) han pogut ser resolts com a "solució amistosa". La resta d'expedients, 33 (26%) s'han considerat tancats per diversos motius, normalment per desistiment de l'interessat, desaparició del motiu que genera l'actuació o altres similars. Queden encara 2 expedients (1%) en situació de tràmit.

Els principals àmbits d'actuacions de mediació que s'han pogut treballar han estat dels àmbits següents: Disciplina urbanística (40), Serveis Socials (24), Via Pública (18), Serveis Municipals (16) i Seguretat Ciutadana i Circulació (15).

En un segon ordre, pel menor numero de casos rebuts s'ha intervingut també ens els àmbits de: Treball, Impostos, Respecte Procediment Administratiu, Sanitat, Habitatge i Altres.

Recompte de casos: queixes

Durant l'any 2001 s'han obert un total de 55 expedients registrats com a "queixa" el que suposa el 30% sobre el total dels expedients atesos de mediació i queixa (184). L'obertura d'aquests expedients ha suposat la realització de 59 Consultes dels diversos àmbits de treball.

La situació d'aquests expedients és la següent:

	Núm d'expedients	Percentatge
En tràmit	3	5%
Solució amistosa	7	13%
Queixa estimada	1	2%
Queixa desestimada	33	60%
Queixa no correspon	11	20%

Els àmbits d'actuació i l'estat dels expedients de queixa són els següents:

- Disciplina Urbanística (10) – 1 solució amistosa, 6 desestimades, 3 en tràmit.
- Seguretat Ciutadana i Circulació (9) – 1 solució amistosa, 1 estimades, 7 desestimades.
- Impostos (7) – 7 desestimades.
- Via Pública (7) – 1 solució amistosa, 6 desestimades.
- Serveis Municipals (5) – 4 solució amistosa, 1 estimada.
- Altres (5) – 3 desestimades, 2 no correspon.
- Respecte Procediment Administratiu (4) – 4 desestimades.
- Serveis Socials (4) – 1 solució amistosa, 1 desestimada, 2 no correspon.
- Consum (2) – 2 no correspon.
- Justícia (2) – 1 desestimada, 1 no correspon.
- Sanitat (2) – 2 no correspon.
- Ensenyament (1) – 1 desestimada.
- Habitatge (1) – 1 no correspon.

Valoració Qualitativa per àmbits

A partir de les actuacions concretes que des de la nostra institució s'han dut a terme, assenyalem ara les valoracions i les recomanacions que formulem a l'administració municipal.

Es important esmentar que, en aquest informe incorporem també una valoració sobre el seguiment de les recomanacions i suggeriments que es van fer en l'informe al Ple de l'any 2000. Així, és possible anar fent palès el grau d'acceptació i compliment que van assolint les nostres recomanacions per part de l'Ajuntament.

I. La disciplina urbanística.

Durant tot l'any 2001 hem registrat un total de 50 intervencions en l'àmbit de la Disciplina Urbanística el que ha suposat l'obertura d'un total de 10 expedients de queixa.

El resultat del seu tràmit ha estat el següent: 6 casos han estat desestimats, 1 cas ha pogut assolir igualment una solució amistosa i els altres 3 casos encara es troben en tràmit.

En la resta dels 40 casos hem pogut plantejar una actuació de mediació entre els ciutadans i el departament. El seu resultat ha estat el següent: 26 casos s'han resolt amb una solució amistosa i la resta, 12 casos, ja han estat tancats.

Aquests són alguns dels casos que hem atès:

- Queixa pel retard en la tramitació d'expedients d'irregularitats urbanístiques o d'activitats.
- Queixa pel retard en l'execució d'ordres i decrets (cessament d'activitats).
- Queixa per la manca del seguiment necessari d'expedients per l'absència de resposta a requeriments notificats.
- Queixa per l'incompliment dels terminis en el control de l'execució i aplicació de mesures correctores.

Valoració i recomanació

El contacte quotidià que mantenim amb els ciutadans i amb el departament de Disciplina Urbanística ens confirmen observacions que ja es van formular en el nostre anterior informe i que enguany tornem a refermar. Cal destacar, però que la nostra intervenció no es produeix per mancances en l'activitat inspectora sinó per les dificultats que hi ha en tot el procés des de que comença fins que acaba el tràmit de tot l'expedient.

Així doncs, constatem de nou que hi ha retards excessius en la tramitació i resolució d'expedients de disciplina urbanística, ja sigui per la vessant del control i seguiment d'activitats, com pel control i seguiment d'irregularitats urbanístiques de particulars o de comunitats.

En aquest sentit, l'elevat nombre de casos amb solució amistosa és positiu però tampoc ens deixa gaire satisfets, donat que es fan evidents algunes dificultats del procés de seguiment i tràmit de l'expedient: manca d'aplicació de mesures correctores i la seva verificació, l'incompliment d'ordres, resolucions, terminis i requeriments per part dels ciutadans, així com la incapacitat per a poder fer complir aquestes ordres i d'altres similars.

Després del seguiment d'alguns d'aquests casos, i només com a títol d'exemple, no podem acceptar que hi hagi un expedient obert des de l'any 1999, amb resolucions emeses i, a data de tancament d'aquest informe, pendent de poder fer-les complir.

Cal recordar a l'administració que té el deure de tramitar i resoldre els expedients en els terminis que es marquen en tota la normativa vigent. El propi reglament del Defensor del Ciutadà manifesta explícitament que aquest haurà de vetllar "perquè l'Administració municipal resolgui en el temps i la forma adient les peticions i els recursos que li han estat formulats o presentats".

La nostra recomanació vol instar també a la revisió dels processos i mitjans que es disposen en l'actualitat en aquest departament per tal de poder complir els terminis que les normatives actuals determinen.

II. La Policia Local. La Seguretat Ciutadana i la Circulació.

En aquest període s'han obert un total de 24 expedients de l'àmbit de competència de la Policia Local, el que ha suposat l'obertura d'un total de 9 expedients de queixa. El resultat de la tramitació d'aquests expedients ens ha dut a considerar 7 expedients com a desestimats, 1 com a estimat i 1 resolt amb una solució amistosa.

De la resta dels 15 expedients plantejats com intervencions de mediació, un total de 12 s'han pogut resoldre amb una solució amistosa, 2 s'han considerat com a tancats i 1 resta encara pendent de tràmit.

Aquests són alguns dels casos rebuts amb queixes de ciutadans referides a aquest àmbit:

- Queixa per la disconformitat en una multa.
- Queixa sobre l'ús indegut i abusu d'una reserva d'estacionament.
- Queixa sobre l'excés de l'ocupació i l'aparcament de motocicletes a les voreres.

Les qüestions que es refereixen als diversos aspectes relacionats amb la circulació, ubicació de passos de vianants, ubicació i ús de zones de càrrega i descàrrega, ús de reserves d'estacionament, aparcament, senyalització dels vials i altres similars, són els que han fet possible plantejar normalment resolucions de forma amistosa.

En una altra línia hem de situar les queixes rebudes sobre una possible actuació incorrecta de la Policia Local. Tal com vam fer en el nostre anterior informe i per la transcendència que per la ciutadania aquests fets poden tenir, volem comentar l'únic cas que enguany hem atès, així com informar del tancament definitiu de la queixa que sobre aquesta qüestió va quedar pendent de l'exercici anterior..

Respecte el nou cas, vam rebre, per part d'un grup polític de la nostra ciutat, un escrit de queixa qüestionant una intervenció de la Policia Local al mercat no sedentari del Fondo. La queixa es va obrir condicionada i a l'espera del resultat de l'expedient informatiu intern i de la resolució de les diligències judicials obertes. L'expedient informatiu es va concloure considerant que ho hi va haver cap fet incorrecte que hagués determinat l'obertura d'un expedient disciplinari. D'altra banda, quant al seguiment del judici, ens consta que de la sentència no s'ha derivat cap tipus d'imputació o responsabilitat pública sobre el cas.

Així doncs, tenint en compte el resultat de l'expedient informatiu intern i la manca de responsabilitats públiques derivades de la resolució judicial del cas, la nostra resolució ha entès com a desestimada la queixa, notificant a les parts interessades aquesta resolució i procedint a l'arxiu de tot l'expedient.

Respecte al cas pendent de l'exercici anterior, la resolució final va ser també d'arxiu i desestimació de la queixa, donat que la sentència definitiva del judici va acabar sense cap mena de responsabilitat pública dels efectius de la policia que van intervenir en aquest cas.

Valoració i recomanació

Per segon any consecutiu podem confirmar que els ciutadans manifesten un nivell molt alt d'expectatives sobre l'actuació de la Policia Local a la nostra ciutat. És potser per això, per lo molt que s'espera dels policies locals, que el que els ciutadans i ciutadanes manifesten com a discrepància o queixa, es viu d'una forma molt directa i sensible. Des d'aquesta perspectiva, cal valorar de forma molt positiva l'atenció que s'ofereix des del Departament d'Atenció al Ciutadà de la Policia Local.

Pel que es refereix a d'altres temes com son la intervenció i el control sobre l'ordre públic i la seguretat ciutadana, hem de destacar que aquests es viuen de forma molt sensible entre la població. En aquestes qüestions, hem d'insistir en la dificultat per situar al seu punt just, les fronteres i els límits de competències de la Policia Local respecte les que corresponen al Cos Nacional de Policia i resta de cossos de policia en la nostra ciutat. També cal posar de manifest, que per la major proximitat i visibilitat de la mateixa Policia Local, aquesta rep de forma més directe les queixes que poden formular els ciutadans.

Independentment però d'aquestes dificultats i lluny de les discussions de competències que corresponen a altres àmbits de discussió polítics i de coordinació entre les administracions i les institucions de la policia, cal recordar que el ciutadà és l'únic i el mateix per a tots els cossos de policia.

La percepció sobre la seguretat o la inseguretat ciutadana canvia amb facilitat i és un fenomen amb una subjectivitat molt alta. Per aquest mateix motiu i com passa en molts altres serveis, se'n parlarà molt poc quan els serveis funcionin de forma correcta i tots facin la feina que els correspongui, doncs és evident que llavors,

compleixen el seu objectiu i el que tots esperen d'ells. Ara bé, quan hi ha problemes, aquestes dificultats esdevenen molt marcades entre els ciutadans.

Ens consten els esforços que es fan dins del marc de coordinació oficial que és la Junta Local de Seguretat de Santa Coloma de Gramenet. Encara i així, la nostra recomanació passa per instar a l'Administració a assolir un major compromís de presència de tots els cossos de policia responsables en les funcions de seguretat ciutadana a la nostra ciutat.

III. La neteja de la ciutat: la brutícia al carrer i els contenidors.

Per segon any consecutiu constatem com les qüestions al voltant de l'estat de la neteja en la ciutat son matèria de freqüent aparició en la nostre atenció al ciutadà en totes les seves dimensions.

Així doncs, en aquest període s'ha obert un total de 21 expedients, 16 dels quals han estat de Mediació i la resta, 5 expedients, ho ha estat de queixa. D'aquest, 5 expedients de queixa, en 4 casos s'ha pogut assolir una solució amistosa i en l'altre s'ha considerat estimada la queixa. Pel que fa als expedients de Mediació, s'ha assolit un total de 11 solucions amistoses, mentre que en 4 casos s'ha arxivat definitivament el cas com a tancat.

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

- Queixa sobre la ubicació dels contenidors d'escombraries i/o de recollida selectiva.

- Queixa sobre la brutícia acumulada al costat dels contenidors.
- Queixa sobre la brutícia al carrer (deposicions de gossos, abandonament de mobles i trastos vells)

Amb caràcter general, s'ha mantingut els contactes amb els diversos responsables del servei per tal de poder cercar, en la mesura del possible, el màxim nombre de resolucions de casos amb una solució amistosa de totes les queixes i demandes que s'han anat rebent.

Valoració i recomanació

En la valoració del nostre anterior informe ja es va fer una doble reflexió adreçada tant a les actituds poc cíviques davant els problemes de brutícia d'alguns ciutadans, com a les dificultats d'uns mitjans i recursos que es mostraven clarament insuficients i que avui, de nou, caldrà que destaquem amb la perspectiva de l'evolució i els canvis soferts en aquest període.

Respecte els recursos disponibles, ja vam manifestar alguna recomanació que apuntava la necessitat d'ajustar-los als requeriments d'una ciutat com la nostra. D'altra banda, l'any 2001 suposava la fi del contracte amb l'empresa que, fins al moment assumia la neteja a la ciutat i, per tant, calia plantejar-se un nou concurs.

És per això, que s'ha de valorar de forma positiva el treball fet des dels Serveis Municipals durant tot l'any 2001 per establir unes condicions i uns requeriments tècnics més ajustats i complets al que són les necessitats de neteja de la nostra ciutat.

Les condicions del nou contracte incorpora novetats i aspectes de millora molt desitjables i reclamades per a la ciutat com poden ser les actuacions de caps de setmana, la recollida lateral de contenidors, la disponibilitat de millors mitjans tècnics o la creació de brigades d'acció immediata.

Cal recordar però, que aquest procés s'ha desenvolupat durant tot l'any 2001, entre l'aprovació del Plec de clàusules del contracte, en el Ple del 12 de juliol, fins a l'adjudicació a les noves empreses del concurs, en el Ple del 19 de desembre de 2001, i que la seva entrada en vigor no ha estat fins a l'1 de gener de 2002.

Hi ha una única recomanació que en aquesta qüestió es pugui remarcar: instar a l'administració municipal a accelerar el màxim possible la implantació en la ciutat de totes les millores que comporta l'adjudicació d'aquest nou contracte.

Quant a tots nosaltres, com a ciutadans, també s'ha d'insistir en una única recomanació possible: cal mantenir neta la ciutat, també és la nostra responsabilitat.

iv. Sobre l'Urbanisme

En aquest punt volem exposar qüestions que afecten de forma molt diversa a la ciutadania, però que comparteixen una base comú de diagnòstic de l'arrel central dels problemes: les dificultats de l'urbanisme de la nostra ciutat. Aquest fenomen afecta tant a les grans decisions urbanístiques com a la simple solució de l'arranjament d'un sot a la via pública.

Les grans decisions urbanístiques. La reordenació de la zona sud. L'arribada de la línia 9 del metro. El complex lúdic-comercial de l'Avinguda Pallaresa. El pla d'aparcaments a la ciutat.

La situació que pateixen alguns dels nostres barris és molt complicada, com a fruit d'un resultat històric d'un urbanisme sense control ni cap mena de planificació. Així, ara ens trobem amb edificis molt antics, fets amb materials pobres i en mal estat, carrers i voreres estretes, desnivells excessius, sense disponibilitat de sol lliure per a poder reurbanitzar, amb dèficits en zones verdes i equipaments i d'altres similars.

Es innegable però, que tota la ciutat ha fet un esforç important per tal d'assolir canvis que suposin una millora de la qualitat de vida. Els ciutadans i ciutadanes d'aquests barris, les associacions de veïns i el moviment associatiu, així com l'administració municipal i la resta d'institucions, compartim l'objectiu d'assolir millores per a tota la ciutat.

Cal que destaquem també que qualsevol actuació en aquest camp suposa també una inversió que sobrepassa les capacitats econòmiques de la nostra ciutat. Així,

en la majoria dels casos, per a tirar endavant els projectes, cal trobar fons de finançament externs a la pròpia ciutat.

Tots els projectes que hem anomenat tenen elements potencialment positius pel desenvolupament de la nostra ciutat: reformes als barris, millora dels habitatges, construcció de 60 habitatges de lloguer per a joves, nous equipaments, millora del transport públic, nous espais d'oci i comerç, increment del nombre places d'aparcament a la ciutat i d'altres.

Però aquest desenvolupament també comporta renúncies i sacrificis. Es evident que hi ha famílies afectades que hauran de marxar dels seu habitatges i a tots ens consta que hi ha casos amb forts desacords. Hem de ser conscients que l'aplicació de la llei, amb les indemnitzacions que es determinin per les expropiacions, no podrà mai compensar les vinculacions afectives d'aquests ciutadans amb el que fins al moment ha estat la seva llar.

Per aquest motiu, l'actitud que la nostra institució sempre vol exigir a totes les parts, i principalment a l'administració municipal, és la de garantir el màxim diàleg, consens, sensibilitat i participació, en les decisions que calgui emprendre, aconseguint el major equilibri possible entre les necessitats i els interessos generals de la ciutat i els interessos particulars de cadascun dels afectats.

El manteniment quotidià de la ciutat i la via pública

Durant aquest any s'han obert un total de 25 expedients, dels quals 18 han estat expedients de mediació i 7 han estat expedients de queixa. Quant als expedients de mediació, s'han pogut resoldre un total de 13 amb solució amistosa, la resta, 5 expedients, s'ha procedit a l'arxiu com a tancats. Quant als expedients de queixa, 1 ha pogut encara obtenir una solució amistosa, i la resta, 6 expedients, s'han considerat desestimats.

Les demandes rebudes per la nostra Oficina al voltant de l'àmbit de la via pública es poden agrupar en dos grans blocs: el primer es situa en demandes al voltant de l'estat del paviment, voreres i asfaltat de carrers, el segon fa referència a demandes concretes de manteniment i reparació d'avaries del mobiliari urbà

Aquests són alguns casos que ens serveixen per exposar les dificultats que apareixen en aquest àmbit:

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

Valoració i recomanació

Entenem que cal contemplar moltes de les demandes de manteniment de la via pública dins de les dificultats generals que respecte l'urbanisme en la ciutat destacàrem en la introducció a aquest punt. Les grans actuacions també suposen una disminució i millora de les qüestions "menors", però hem rebut demandes i consultes de ciutadans que han fet una valoració insuficient de la capacitat de resposta i intervenció dels serveis de manteniment de la ciutat

En molts casos, la resposta que els responsables tècnics i polítics d'aquests serveis ens han facilitat, atenent les nostres consultes i suggeriments, han permès poder resoldre els expedients amb una solució amistosa.

Tot i així, aquests mateixos responsables també ens han reconegut el desequilibri i poc marge d'actuació que disposen entre la capacitat econòmica per a decidir intervencions i els requeriments d'actuacions específiques rebudes al seu departament.

Per tant, la nostra recomanació en aquest àmbit, suposa que haguem d'instar a l'administració a estudiar la possibilitat d'incrementar, per a propers exercicis, els mitjans i recursos disponibles pel manteniment quotidià de la ciutat. També com a recomanació voldríem reiterar que, en funció de la temporalització de les grans obres i actuacions pendents, cal que es mantingui algun tipus d'actuació transitòria que pugui millorar l'estat dels punts que es detectin amb problemes.

V. Impostos i Recaptació

En aquest període la nostra oficina ha atès un total de 15 casos de l'àmbit d'Impostos i Recaptació. Els 7 expedients registrats com a queixa s'han resolt com a desestimats.

Respecte els 8 expedients oberts com a casos de mediació, s'han pogut resoldre un total de 6 casos com a solució amistosa i, els altres 2 s'han considerat com a expedients tancats.

Aquests son alguns dels casos rebuts al voltant d'aquest àmbit:

- Queixa per l'embargament de deutes pendents.
- Queixa per la disconformitat en l'aplicació d'un recàrec.

Valoració i recomanació

Es evident que quan el ciutadà pateix alguna dificultat amb la gestió, tràmit i pagament dels seus impostos, el problema es viu amb un nivell de sensibilitat molt alta. Tot i així, cal destacar que el total de consultes registrades formalment com a queixes s'han resolt com a desestimades. Respecte els casos de mediació, destaquem també l'alt percentatge assolit de solucions amistoses en la seva resolució.

També voldríem destacar en aquest informe un comentari sobre una recomanació que es va presentar per a incloure una modificació puntual dins de les ordenances fiscals. La qüestió sorgeix quan tenim coneixement d'alguns casos on, pel desconeixement de la mecànica dels tràmits, algunes persones no havien pogut gaudir de la bonificació prevista per a les plusvàues en els casos en que la transmissió de la propietat és per motiu de la defunció d'algun dels dos cònjuges.

En aquests casos l'Ajuntament preveu l'aplicació d'una bonificació del 50% sobre la quota de l'impost quan es compleixin les següents condicions: que la transmissió d'aquesta propietat, l'habitatge conjugal i l'aparcament de la mateixa, sigui l'únic be adquirit i que el vidu/ vídua, no sigui propietari de cap altre immoble. Hi ha però, un darrer requisit, per a obtenir aquesta bonificació: s'ha de sol·licitar explícitament quan es fa la declaració de la plusvàua, és a dir és de caràcter "rogat". Per últim, aquesta bonificació no estava contemplat poder aplicar-se a les parelles de fet.

Per tant, per la nostre part, vam recomanar a l'administració eliminar el requisit del caràcter rogat per a aquests casos i que també pogués fer-se efectiva per a les parelles de fet inscrites al registre de l'Ajuntament. Queda clar que la recomanació volia aprofundir en la finalitat d'aquesta bonificació per tal de no carregar el cost de la plusvàua a persones amb economies i patrimonis normalment modestos.

L'acceptació de la nostra recomanació en aquest punt només ha estat parcial, ja que per motius de gestió s'ha considerat convenient mantenir el caràcter rogat de la bonificació i acceptar la seva aplicació pels beneficiaris que acreditin haver estat parella de fet del causant.

En les converses mantingudes amb els responsables del servei per resoldre les dificultats que en alguns casos suposa aquest caràcter rogat, s'ha pres el compromís d'incloure en l'imprès de presentació de la plusvàlua una pregunta directa que pugui facilitar l'aplicació d'aquesta bonificació.

Així doncs, la nostre darrera recomanació és que s'inclogui lo abans possible aquesta pregunta en els impresos de l'impost.

VI. Una reflexió final: la pobresa i els Serveis Socials.

L'any 2001 i dins de l'ample àmbit dels Serveis Socials, s'han obert un total de 4 expedients de queixa i 24 de mediació.

Respecte els 4 expedients de queixa, 2 s'han resolt com a queixa que no correspon, 1 s'ha desestimat i 1 ha pogut ser resolta com a solució amistosa.

En quan als 24 expedients de mediació, 18 s'ha resolt amb una solució amistosa, 5 s'han considerat com a tancats i un resta encara pendent de tràmit.

Hi ha però una reflexió general que aquí volem exposar: s'han atès un total de 110 consultes de l'àmbit dels Serveis Socials al incloure els 82 casos atesos d'informació i assessorament.

És important remarcar que la nostra Oficina rep un nombre important de consultes de diversos àmbits que van més enllà dels registrats dins de la tipologia específica per als "Serveis Socials". Moltes d'aquestes consultes també suposen dificultats en altres camps com poden ser de la justícia, en situacions d'atur i dificultats per a obtenir un treball, manca de cobertures socials de subsidis i pensions, desnonaments i males condicions de l'habitatge, dificultats en el camp de la salut i la salut mental i d'altres que poden aparèixer de forma més o menys relacionats entre elles.

El resultat és que els equips dels serveis socials es veuen obligats a intervenir de forma més o menys subsidiària, per la manca de resposta social i de recursos adients, en problemàtiques que transcendeixen a les competències formals d'intervenció i decisió d'un municipi.

Per refermar aquesta reflexió voldríem fer també esment a un important treball que sobre aquesta qüestió hem rebut en la nostra Oficina: l'Informe "La pobresa a Catalunya. Informe 2001" elaborat i editat per la Fundació UN SOL MÓN de la Caixa de Catalunya.

Les conclusions d'aquest treball destaquen alguns trets que, almenys de forma molt breu, no voldria deixar d'esmentar per a la nostra reflexió.

Les característiques de la pobresa a Catalunya són de caire estructural, és a dir, no per l'evolució dels cicles econòmics, sinó per que el sistema econòmic i social provoca aquesta situació. El volum de famílies pobres que l'estudi comptabilitza a Catalunya es mou entre el 14% i el 20% de les llars, el que suposa entre 300.000 i 450.000 famílies, amb un nombre total d'afectats comprès entre 670.000 i 950.000 ciutadans i ciutadanes. D'aquestes famílies, una tercera part cal situar-les sota el llindar de la pobresa severa i uns 100.000 serien infants. Per últim, l'estudi destaca que la pobresa a Catalunya es concentra també en dones soles, amb responsabilitats familiars i en pensionistes més grans de 65 anys.

La única recomanació possible en la mateixa línia que assenyala l'estudi, sabent que anem més enllà de les competències de tots, del Municipi, del Defensor o dels propis ciutadans i ciutadanes, és que cal mantenir obert el debat social i econòmic sobre la nostra societat benestant. Cal doncs, continuar el treball de desenvolupament de recursos i polítiques socials que millorin la qualitat de vida dels ciutadans per tal que es resolguin de forma efectiva alguns dels problemes que encara avui pateixen algunes famílies de la nostra ciutat.

VII. Recomanacions conjuntes aprovades en la III Trobada de Síndics i Defensors locals de Catalunya el 20 d'abril de 2001.

Aquests son els acords que, amb caràcter de recomanació conjunta el conjunt de Síndics i Defensors locals de Catalunya vam aprovar en la darrera trobada anual celebrada a Lleida.

“PRIMERA. Els síndics i defensors dels ciutadans/es locals consideren que la legislació d'àmbit municipal està redactada d'una manera que, dins de la legalitat i d'una manera extensiva permet als ajuntaments, en moltes ocasions, interpretar-la al més favorable possible per als ciutadans i ciutadanes.

En aquest sentit, i sempre partint de la premissa que la normativa pot ser interpretada d'una manera restrictiva o extensiva segons el criteri de la persona que té la facultat d'aplicar-la, les corporacions locals haurien de fer un esforç, en el moment d'aplicar la legislació de competència municipal, perquè dins de la legalitat vigent es fes de la manera més generosa possible i més beneficiosa per a la ciutadania.

SEGONA. Que la competència de les sindicatures municipals es circumscriu a l'àmbit estrictament municipal; és a dir a defensar els drets reconeguts als ciutadans i ciutadanes en la legislació de règim local. Atès això, en tots els casos en què els ciutadans i ciutadanes acudeixin per a plantejar queixes que no siguin de la seva competència les hauran de fer arribar a la Sindicatura de Greuges de Catalunya o bé al Defensor del Pueblo.

Per aquest motiu, considerem que la Sindicatura de Greuges de Catalunya hauria de tenir una actuació recíproca respecte a les sindicatures municipals. És a dir, totes les queixes que es plantegin a la Sindicatura de Greuges de Catalunya que facin referència a actuacions d'algun ajuntament en què hi ha la institució de la Sindicatura Municipal o bé la figura del Defensor del Ciutadà s'haurien de derivar a aquests per a resoldre-les dins l'àmbit municipal. És el síndic/a municipal o el defensor/a del ciutadà qui ho hauria de fer o, si més no, donar l'opció al ciutadà perquè pugui escollir la institució que vol que intervingui per resoldre la queixa plantejada.

TERCERA. Una de les característiques que defineix la institució de la Sindicatura Municipal de Greuges o dels Defensors dels Ciutadans/anes en l'àmbit municipal, és la independència, tant en la seva actuació com en la presa de decisions o resolucions. Per tant, és molt important el fet de la ubicació i el lloc on s'instal·la la institució perquè el ciutadans i ciutadanes puguin acudir a plantejar les seves queixes.

Per això, considerem que els ajuntaments que, avui dia, encara no ho han fet haurien d'esforçar-se per ubicar les oficines en llocs on el ciutadans que hi acudeixin no tingui la impressió d'acudir a una oficina de l'Ajuntament. Així s'evitarà que es pugui interpretar que la independència no forma part d'aquesta institució.”

3. Altres accions i activitats del Defensor del Ciutadà

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

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

La setmana del 20 al 24 de Novembre es va commemorar a la ciutat l'aprovació de la Declaració dels Drets de l'Infant, que va fer-se el 20 de novembre de l'any 1959 per l'Assemblea General de les Nacions Unides. Aquesta celebració arribà l'any 2001 a la seva quarta edició, des dels actes que es van fer a la ciutat durant l'any 1998 amb motiu del cinquantè aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans.

Com cada any, aquesta commemoració es va concloure amb la celebració d'una diada festiva al voltant de “*EL DRET A LA PAU*” que es va fer el dissabte 24 de novembre a la plaça de la Vila amb diverses activitats, tallers, jocs, contes i fi de festa a càrrec d'un grup d'animació infantil.

De nou, l'organització de tots aquests actes va ser el resultat d'un treball conjunt fet pels Esplais i entitats infantils i juvenils de lleure: La Colometa, el Grup de Joves de Singuerlin, Creu Roja de Santa Coloma, El Pájaro Loco, L'Avi Quim, L'Espurna, La Guineu, Parrac de Drac, Grup Nemo i Oriol, amb el suport i col·laboració de la regidoria d'Infància i Joventut de l'Ajuntament de Santa Coloma i la nostra institució.

La novetat per a aquesta edició va ser la instal·lació d'un punt d'informatiu a la Plaça de la Vila amb l'objectiu de promoure el coneixement i difusió dels Drets dels Infants, i en especial el Dret a la Pau, entre tota la població. La responsabilitat d'aquest punt va recaure sobre la Creu Roja de Santa Coloma i va romandre obert els dies 20, Dia Universal de l'Infant, 23 i 24 de novembre.

En aquesta edició es va poder editar un calendari per a tots els participants elaborat amb dibuixos fets per infants dels diversos grups d'esplai, comptant amb el suport i col·laboració de la Diputació de Barcelona i del mateix Ajuntament. També s'han fet arribar a les escoles i biblioteques de la ciutat uns quants exemplars d'aquest calendari.

La participació de públic i d'entitats es va mantenir als nivells que ja es van assolir en anteriors edicions motiu pel qual, l'avaluació de les pròpies entitats va resultar també positiva i es manté el compromís de mantenir la convocatòria per al proper novembre de 2002.

Obeint el mandat del nostre propi Reglament, la nostra institució pretén mantenir una especial cura de la defensa i promoció dels drets dels infants a la ciutat. Per aquest motiu accions i activitats com aquesta s'aniran mantenint en la mesura de les nostres capacitats i possibilitats.

3.2 Difusió de l'Informe al Ple de l'any 2000

En els mesos d'octubre, novembre i desembre, es va fer una ronda de visites per tots els Centre Cívics i els Casals de la ciutat amb els objectius d'incrementar el coneixement i difusió de la institució, donar a conèixer l'Informe al Ple de l'any 2000 i apropar la institució als barris, entitats i ciutadans.

La convocatòria pels barris d'aquestes sessions s'ha fet de forma conjunta entre les diverses associacions de veïns de cada barri i el Defensor del Ciutadà comptant amb la participació també d'altres entitats ciutadanes interessades.

Voldria en aquest informe agrair la participació, acollida i col·laboració que se'ns ha ofert per part de les següents entitats: AA.VV. Raval, Aupa'm, Església Evangèlica – El Faro, Ass. Jubilats i Pensionistes del Raval, Ass. Gestió alternativa de conflictes. Associació Cultural Crisol. AA.VV. Fondo, Ass. Jubilats i pensionistes del Fondo. AA.VV. Riu Sud, Grup de Dones del Riu Sud, A. E. contra el Càncer. AA.VV. La Guinardera, Grup de Dones de la Guinardera, Esplai d'Avis. AA.VV. Les Oliveres, Ass. Jubilats i Pensionistes, Grup de Dones de Les Oliveres. AA.VV. Barri Llatí, Grup de Dones del Llatí. AA.VV. Can Mariner, Ass. de Jubilats i pensionistes, Grup de Dones de Can Mariner. AA.VV. Riu Nord, Grup de Dones del Riu Nord. AA.VV. Singuerlin, AA.VV. Riera Alta, i AA.VV. Sta. Rosa.

També cal agrair formalment les facilitats i el treball de suport que hem rebut per a la convocatòria d'aquestes trobades per part dels responsables i dels tècnics del Servei de Participació Ciutadana

3.3 Trobada de Síndics i Defensors locals de Catalunya.

El 20 d'abril es va celebrar a Lleida la III Trobada de Síndics i Defensors locals de Catalunya. La jornada te per objectiu l'intercanvi d'experiències, metodologies d'actuació, plantejar solucions a dificultats comunes i poder endegar propostes de treball conjuntes.

De nou es va poder constatar en aquesta Jornada com, poc a poc, els municipis de Catalunya van incorporant aquesta figura com un nou sistema de garantia de l'exercici dels drets ciutadans i les ciutadanes.

La Jornada es va concloure amb l'aprovació del document de recomanacions conjuntes que ja hem destacat anteriorment i l'aprovació de diversos acords de caràcter intern, com va ser l'acord de celebració a la ciutat de Girona de la trobada de l'any 2002 i el nomenament la senyora M. Teresa Areces i Piñol, Síndica municipal de Greuges de Lleida, com a coordinadora i la senyora M. Teresa Seseras Vicens, Defensora del Ciutadà de Girona, com a subcoordinadora dels treballs de coordinació anuals.

En aquesta mateixa jornada també es va avançar l'acord de celebrar la trobada de l'any 2003 a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet.

3.4 Activitats amb participació institucional.

18 gener	Conferència sobre la institució a la Colonia Egabrense
26 gener	Sessió informativa sobre la institució del Defensor del Ciutadà amb el Sr. Ramon Alberto Esteban. Secretario (regidor) de Planificación y Desarrollo institucional de la Municipalidad de San Fernando. Argentina.
15 febrer	Jornada d'intercanvi i treball. Defensors a nivell comarcal amb Defensors i Síndics de Badalona, Tiana, Mataró
27 febrer	Assistència institucional en la presentació al Ple de l'Informe anual del Defensor de la Ciutadania de Badalona.
9 Març	Conferència amb Alumnes del segon curs de Mediació TOC25.
21 Març	Trobada institucional amb la nova gerència de l'Hospital de l'Esperit Sant.
26 Març	Presentació al Ple de l'Informe d'actuacions de l'any 2000
27 Març	Entrevista a Ràdio Gramenet: Informe d'actuacions de l'any 2000.
20 Abril	III Trobada de Síndics i Defensors de l'àmbit local. Lleida.

24 Abril	Reunió de la Comissió de Drets. Pla de desenvolupament de la convivència. 1 ^a Sessió.
2 maig	Reunió de la Comissió de Drets. Pla de desenvolupament de la convivència. 2 ^a Sessió.
5 maig	Participació en el II Fòrum de debat sobre el desenvolupament de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat. Ajuntament de Barcelona. Barcelona.
8 maig	Presència institucional en l'Homenatge al Sr. Lluís Hernández.
14 maig	Dinar amb els avis de la Residència Ramón Berenguer.
16 maig	Presència institucional en la presentació al Parlament de l'informe de l'any 2000 del Síndic de Greuges.
18 maig	Presència institucional en la inauguració de la ludoteca de l'Esplai Pájaro Loco.
19 maig	Lliurament de premis del Festival de bandes que organitza la Colònia Egabrense a la ciutat.
20 de maig	Assistència al pregó i als actes de la Romeria de la Colònia Egagrense.

24 de maig	Presència institucional en la cloenda dels actes de la setmana d'homenatge a la Gent Gran de la Residència Ramon Berenguer.
24 de maig	Presència institucional en la inauguració de l'exposició: "Les dones del món cara a cara" i en la taula rodona, "Dones salut i cooperació".
24 de maig	Presència institucional en la conferència: La Carta dels Drets fonamentals de la Unió Europea.
28 de Maig	Casal Albert Francàs. Actes d'inici de la Setmana Cultural del Casal.
7 de Juny	Presència en els actes de captació de l'Associació de lluita contra el càncer de Santa Coloma.
12 de juny	Assistència a Badalona en la presentació del nou número de la revista "El Blues del Metabús" . Aupa'm. Centre Cívic de Sant Roc.
22 de Juny	Lectura del pregó de les festes del Barri de la Guinardera.
11 de Setembre	Actes de la Diada a la Ciutat
2 d'octubre	Presència institucional en la Celebració de la festivitat dels patrons del Cos Nacional de Policia de la ciutat.

23/28 d'octubre	Presència institucional en la conferència d'obertura i diversos actes de la Setmana de la Solidaritat.
26 d'octubre	Assistència al col·loqui "La immigració als barris a debat" organitzat per la Federació d'Associacions de Veïns de Santa Coloma (FAVGRAM).
10 de novembre	Presència institucional a l'acte de lliurament dels premis Climent Mur que atorga l'Àrea Cultural Oriol.
24 de novembre	Actes de celebració del Dia Universal de l'Infant.
30 de novembre	Participació en la Jornada sobre la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat. Organitzat per l'Associació Catalana de Juristes Demòcrates.
10 de desembre	Dia dels Drets Humans. Presentació del manifest conjunt de la Sindicatura de Greuges de Tiana, Defensa de la Ciutadania de Badalona i Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet.
13 de desembre	Presència institucional en la col·locació de la primera pedra del nou hospital a l'Esperit Sant.
14 de desembre	IV Jornada de Reivindicació dels drets de les persones amb problemes de drogues. Plataforma d'entitats i associacions.

4. Objectius per al 2002

Molts dels objectius que ens vam proposar per a l'any 2001, han estat condicionats per decisions alienes a la nostra pròpia voluntat i per la limitada disponibilitat dels pressupostos vigents. Tot i així, considerem que el nivell d'assoliment dels objectius que ens vam plantejar ha estat prou satisfactori.

S'han mantingut els nivells i qualitat de l'atenció als ciutadans i s'ha aconseguit incrementar i consolidar el model i les intervencions de Mediació amb un percentatge molt satisfactori de "solucions amistoses".

Respecte la difusió de la institució i el contacte amb els ciutadans i les ciutadanes, s'ha mantingut contactes amb el moviment veïnal fent visites i reunions a tots als Casals i Centres Cívics de la ciutat per ajudar a conèixer i difondre la institució, amb la participació directa de 28 entitats, bàsicament associacions de veïns, de jubilats i pensionistes, grups de dones i altres entitats de caire ciutadà i social amb interès i relació amb el nostre treball. Malgrat tot, seria interessant poder plantejar-se pel proper any algun tipus de campanya més ample de difusió de la institució.

Quant a la clarificació de la ubicació, s'han mantingut converses amb els responsables municipals per a definir les necessitats d'espai, personal auxiliar i d'infraestructura necessaris pel correcte funcionament de la Oficina. Com ja s'ha esmentat anteriorment, caldrà trobar entre tots l'equilibri entre els condicionaments dels espais disponibles, les limitacions de la disponibilitat dels pressupostos i la dignitat que cal reconèixer als ciutadans que s'adrecen a la nostra Oficina.

Respecte la pàgina web, i a l'espera de la seva posada en marxa definitiva, s'ha elaborat i lliurat al servei corresponent els continguts i enllaços que cal incloure.

Aquests son els principals objectius de treball que ens proposem desenvolupar a l'any 2002.

- Augmentar el coneixement i difusió de la institució per part de la ciutadania.
- Mantenir la difusió de l'informe anual: entitats ciutadanes, associacions, mitjans de comunicació local i altres.
- Assolir l'espai i la ubicació definitives, amb els mitjans i el personal necessari adscrit a l'oficina del Defensor del Ciutadà
- Disposar d'un pressupost de lliure disposició per a la promoció d'accions, activitats i edició de materials propis.
- Posada en funcionament i difusió de la pàgina web del Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet.
- Mantenir el contacte quotidià i d'intercanvi d'experiències amb els altres Defensors i Síndics de la comarca.

- Participar en la IV Trobada de Síndics Locals i Defensors del Ciutadà que tindrà lloc a Girona el 9 d'abril de 2002, organitzada per la Sindicatura Municipal de Greuges i l'Ajuntament de Girona. En aquesta trobada es ratificarà la celebració de la V Trobada, l'any 2003, a la nostra ciutat.
- Mantenir el suport institucional a la celebració del Dia Universal de l'Infant a la ciutat previst pel novembre de 2002.
- Aconseguir la traducció del reglament del Defensor del Ciutadà a l'àrab.

5. Agraï ments

No voldria acabar aquest informe sense manifestar breument alguns agraï ments.

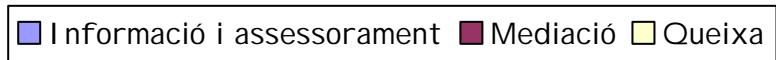
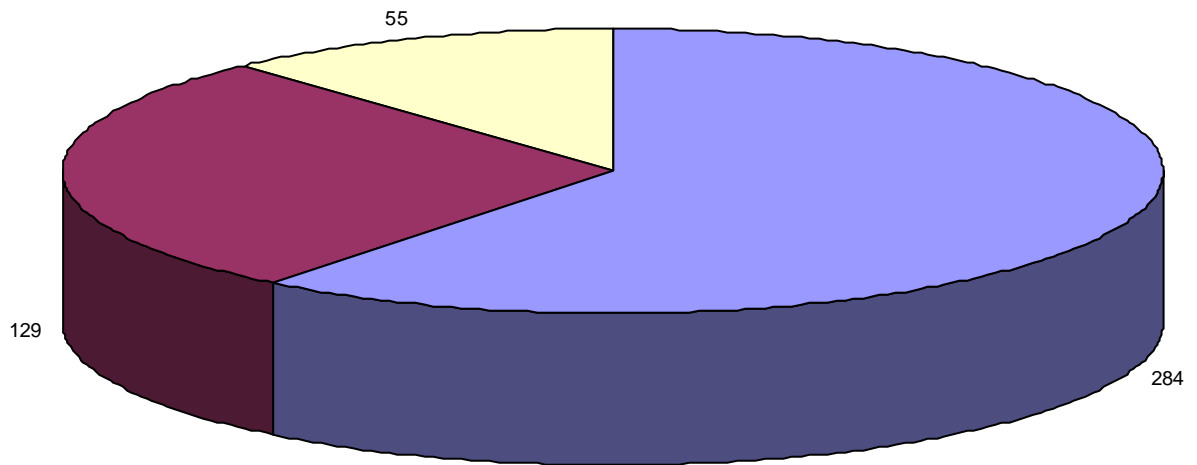
En primer lloc, agrair als ciutadans i ciutadanes que ens han dipositat la seva confiança, a les entitats ciutadanes i, en especial, a les associacions de veï ns. Mantenim la nostra porta oberta i potser algun dia aconseguirem convèncer els qui encara ens veuen amb un cert escepticisme.

En segon lloc, els nostre agraï ment als responsables tècnics i polítics del municipi per la seva col· laboració i disponibilitat a l'hora d'atendre les nostres consultes i recomanacions. Confiem en la seva disponibilitat a l'hora d'acceptar els nostres suggeriments.

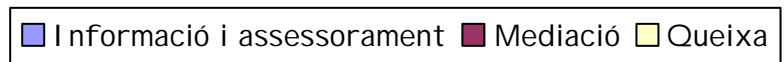
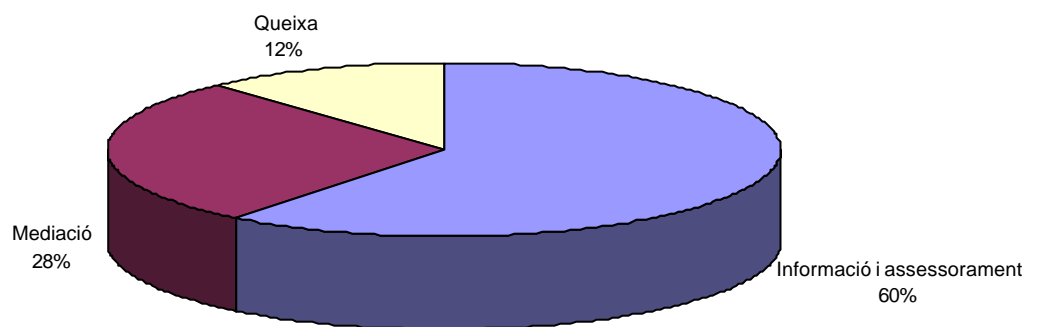
Per últim, voldria agrair també públicament l'esforç de les persones que han treballat conjuntament per fer possible aquesta tasca, la Sra. Juana Ricardo, qui fa l'esforç d'assessorar-nos jurídicament i mirar els casos amb la visió de la nostra Oficina i el Sr. Joan Antoni Martínez, tècnic adjunt de la Oficina. Sense el seu treball en equip, aquesta tasca no hagués estat possible.

ANNEXE
QUADRES I GRÀFICS
INFORME AL PLE ANY 2001

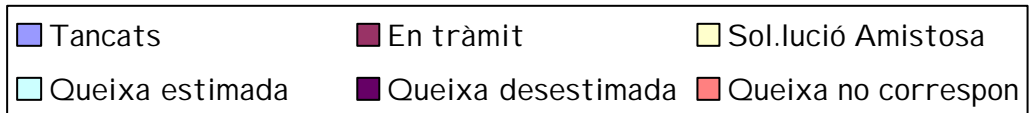
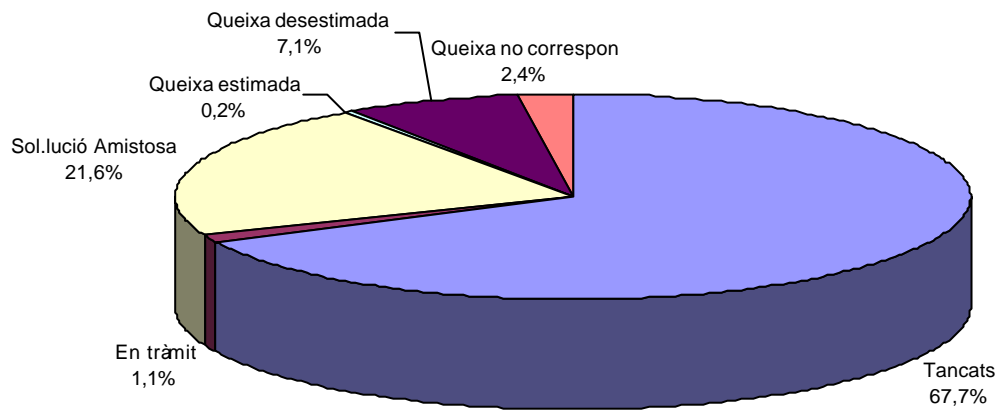
TOTAL EXPEDIENTS 468



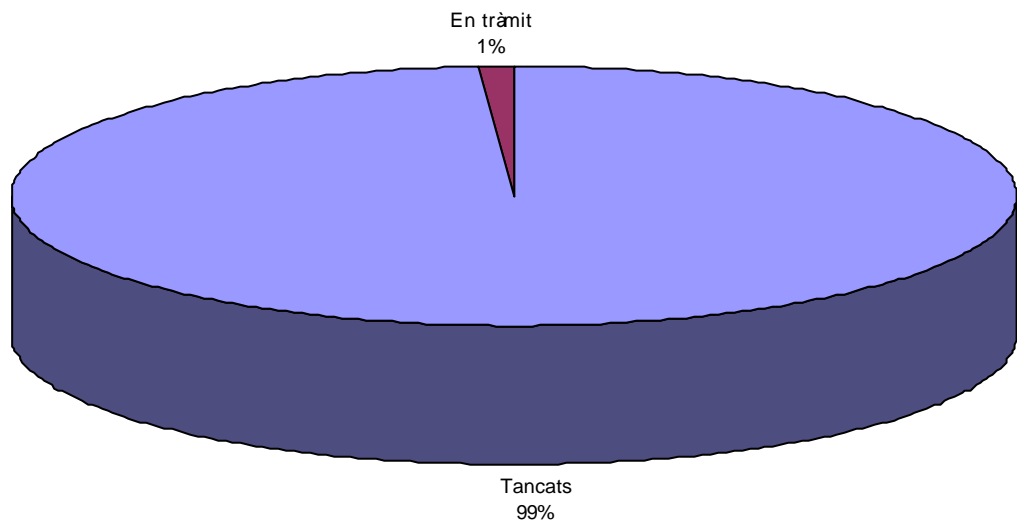
TIPUS D'INTERVENCIO



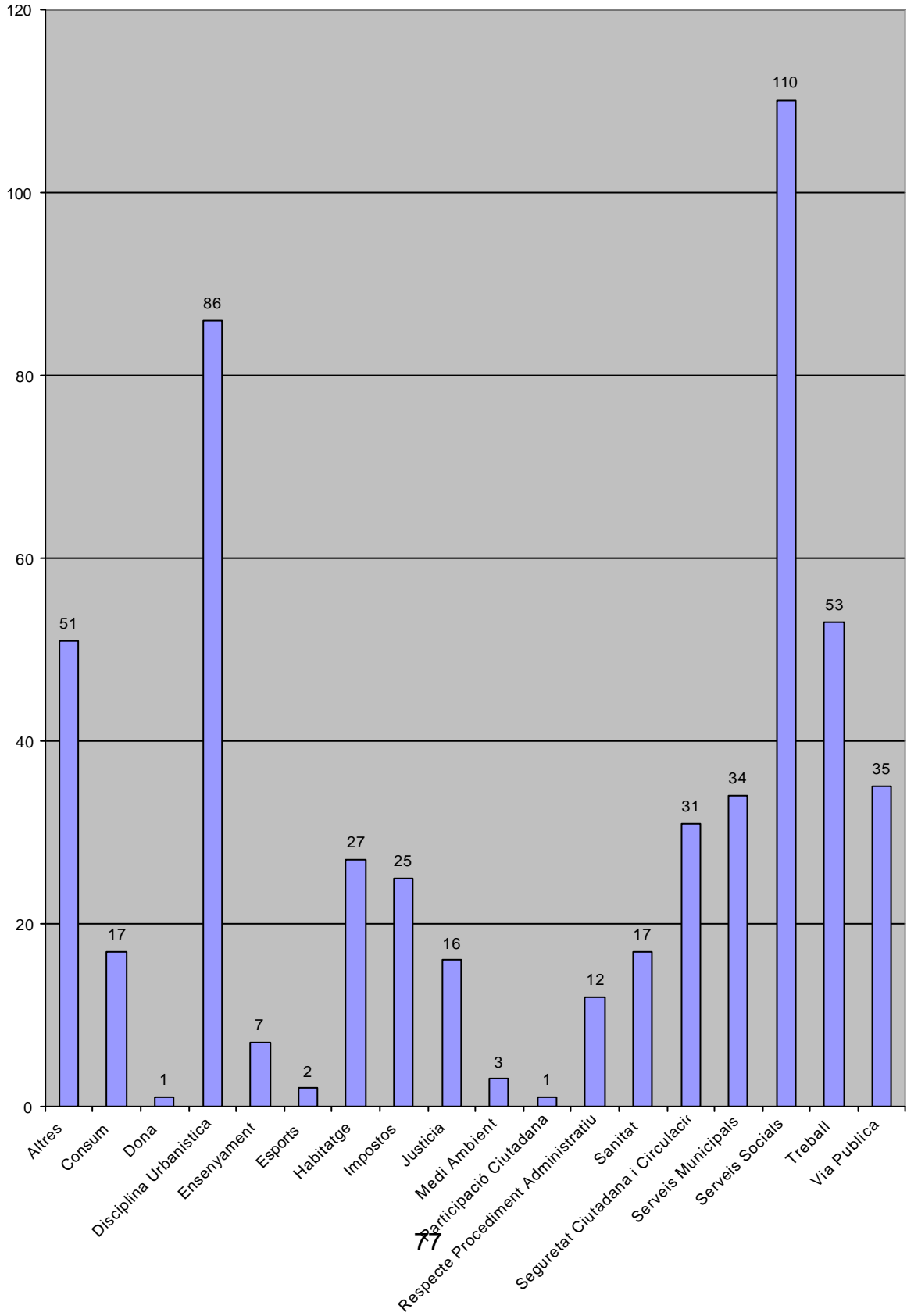
SITUACIÓ DELS EXPEDIENTS



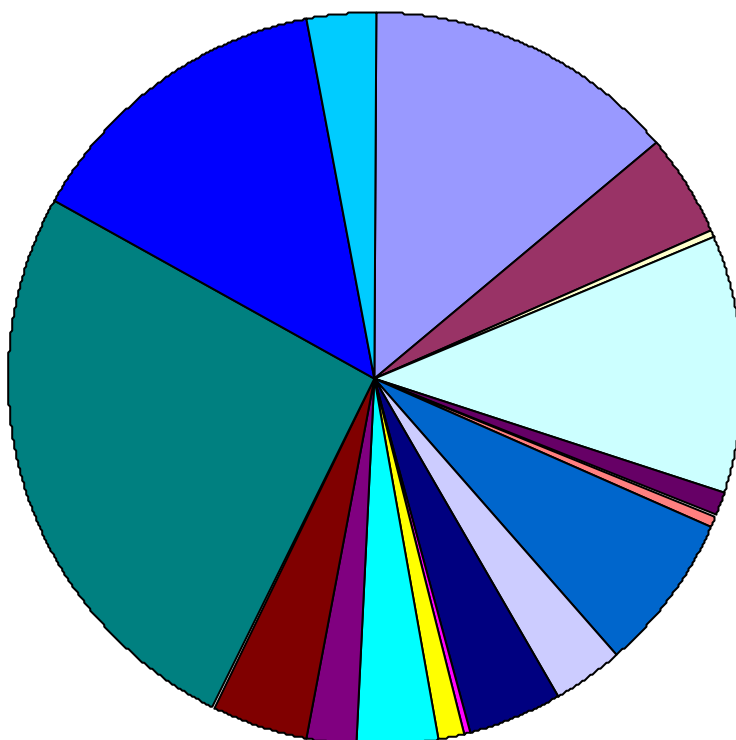
SITUACIO DELS EXPEDIENTS



ATENCIONS TOTALS PER TIPOLOGIA DE CASOS

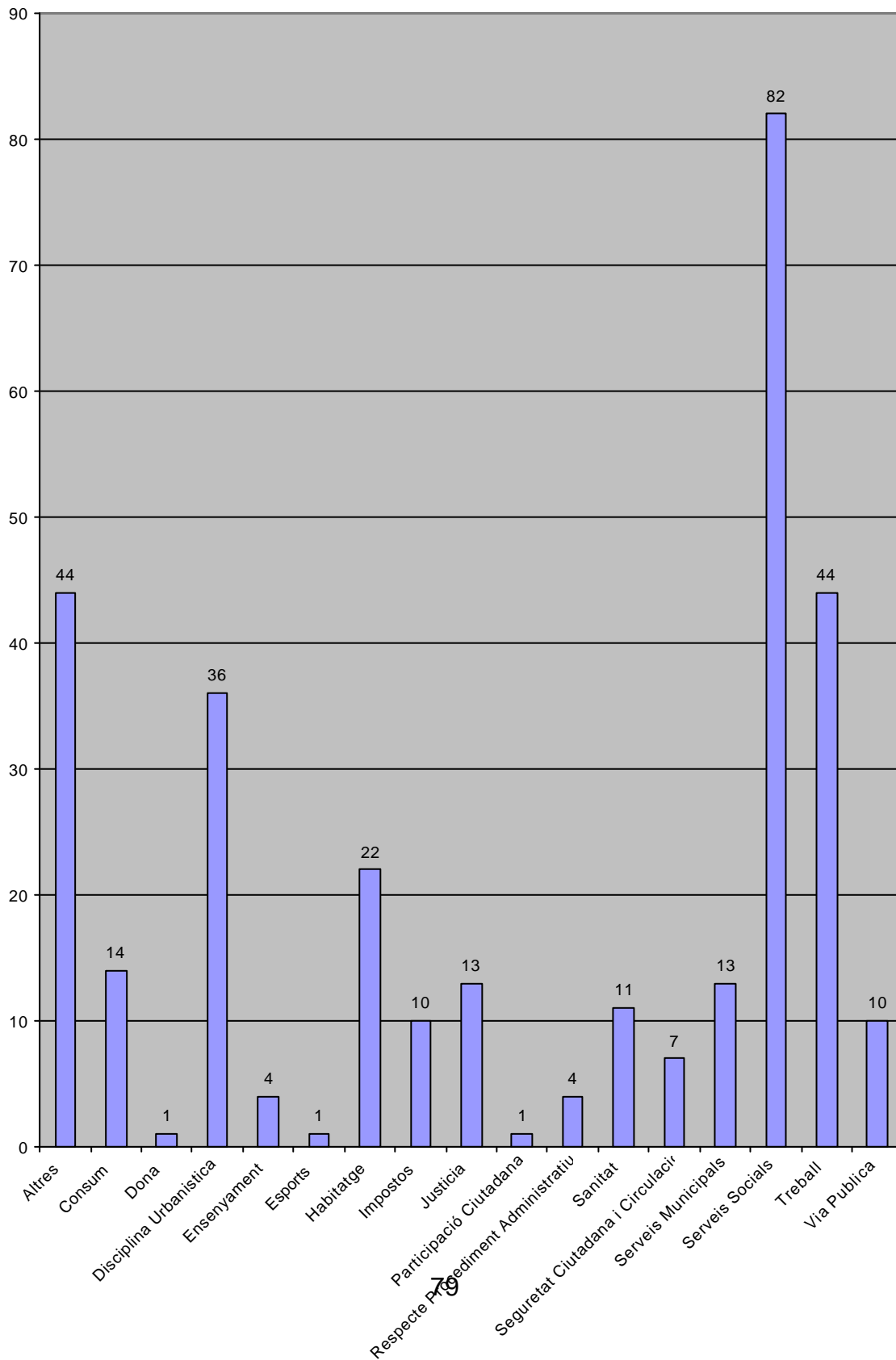


INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT 284 Expedients

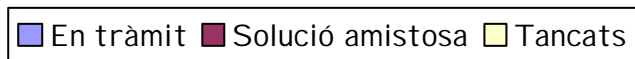
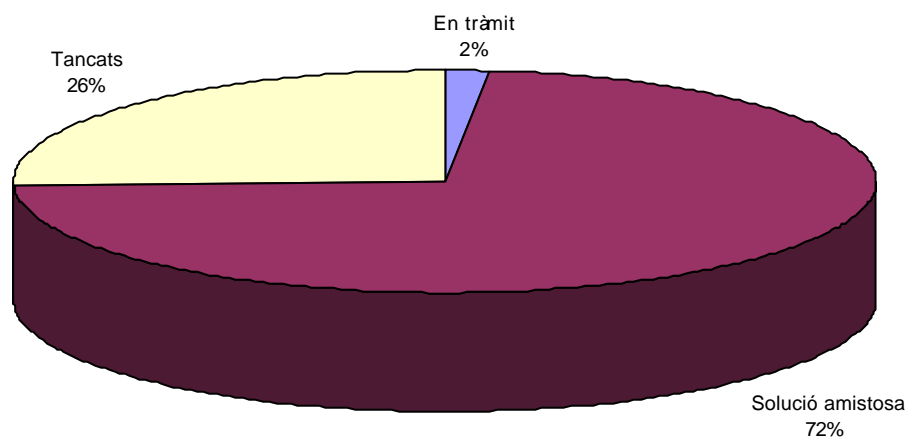


Altres	Consum	Dona
Disciplina Urbanística	Ensenyament	Esports
Habitatge	Impostos	Justícia
Participació Ciutadana	Respecte Procediment Administratiu	Sanitat
Seguretat Ciutadana i Circulació	Serveis Municipals	Serveis Socials
Treball	Via Pública	

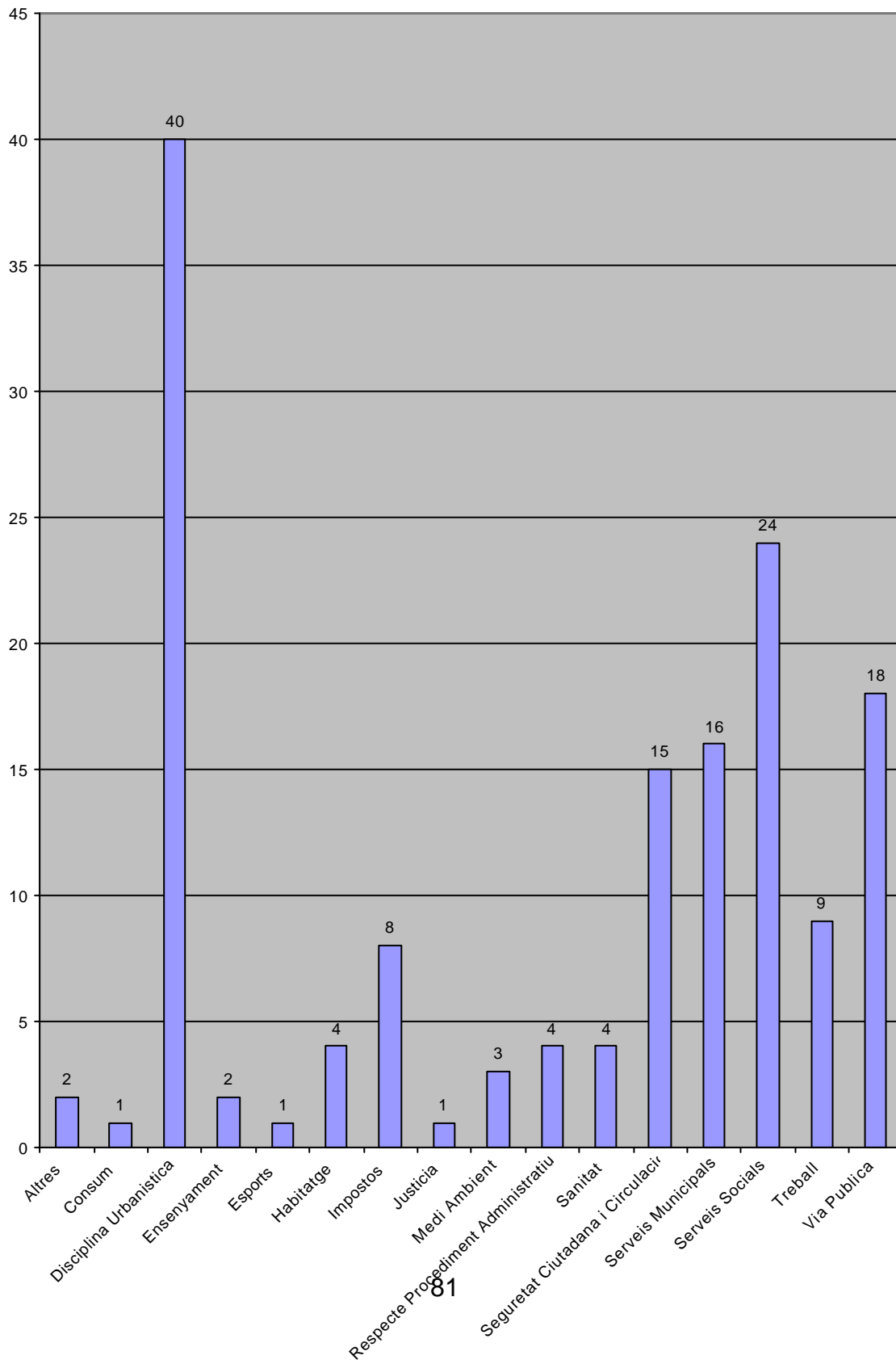
INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT



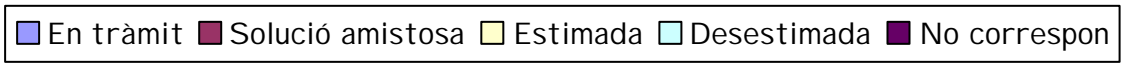
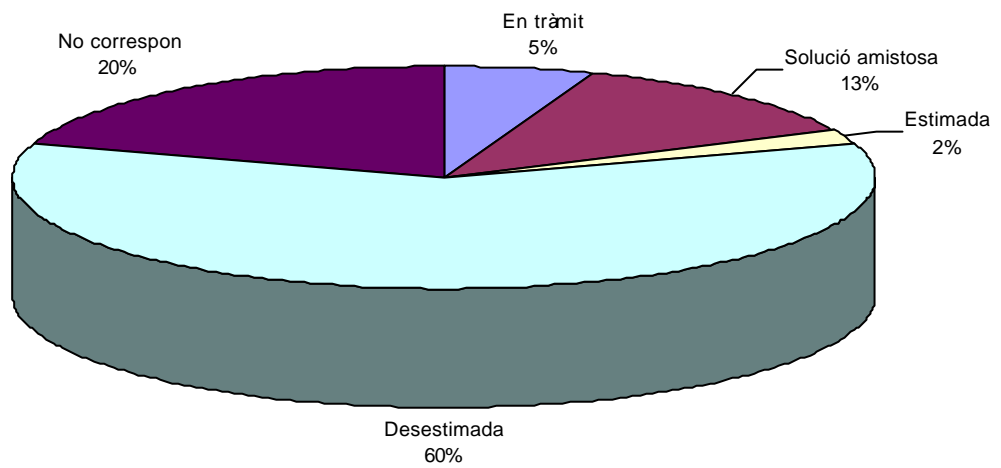
MEDIACIONS
129 Expedients



MEDIACIÓ



QUEIXES
55 Expedients



QUEIXES

