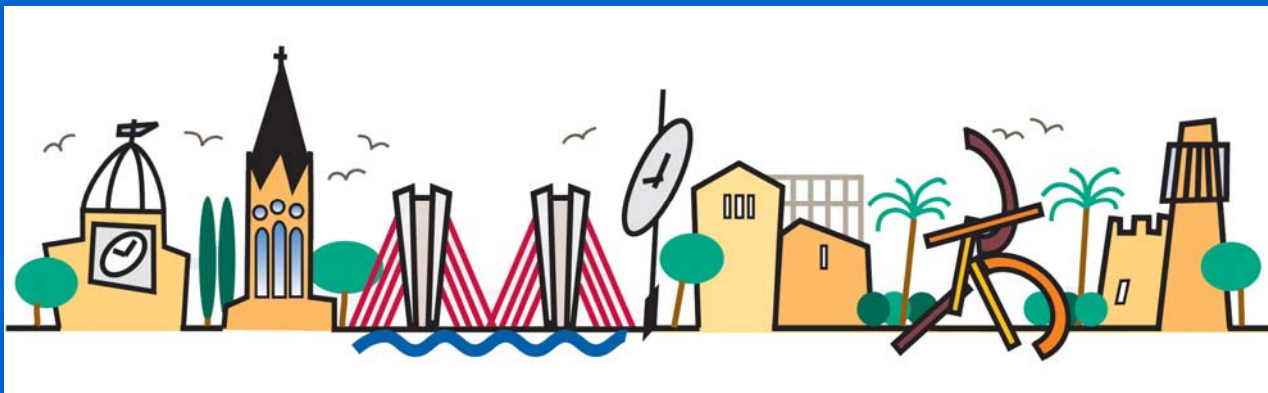


# INFORME AL PLE 2004



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



## ÍNDEX

Presentació	1
1. La Institució: el Defensor de la Ciutadania	4
2. La oficina del Defensor de la Ciutadania	4
2.1 Horaris	5
2.2 Mitjans disponibles i personal adscrit	5
3. Dades estadístiques generals	7
4. Aspectes generals de les actuacions	12
4.1 La informació i l'assessorament	13
4.2 Les queixes	17
5. Valoració i recomanacions sobre les queixes: una visió global dels informes	22
5.1 Disciplina Urbanística	23
5.2 La neteja. Els serveis municipals	24
5.3 La via pública i el manteniment de la ciutat	25
5.4 La policia local. La seguretat ciutadana i la circulació	26
5.5 Serveis Socials	27
5.6 Les empreses públiques i concessionàries de serveis públics a la ciutat	28
5.7 Un breu resum d'altres qüestions	30
6. Altres actuacions i activitats	37
6.1 Conveni amb el Síndic de Greuges de Catalunya	38
6.2 Els Drets dels Infants són Drets Humans – 20 de Novembre Dia Universal de l'Infant	40
6.3 Administració del Fòrum de Síndics i Defensors locals – Forumsd	41
6.4 VI Trobada de Síndics i Defensors locals. Reus, 29 d'abril de 2004	43
7. Altres activitats i presència en actes institucionals i de representació	44
8. Objectius pel 2005	46
9. Agraïments	48

## **ÍNDIX ANNEXOS**

- I Llistat expedients de queixa
- II Acta VI Trobada de Síndics i defensors locals. Reus 2004.
- III Conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges de Catalunya.
- IV Articles premsa
- V Reglament del Defensor de la Ciutadania

### ***Presentació***

En compliment amb el que s'estableix en l'article 30 del Reglament del Defensor/a de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, es presenta al Ple de l'Ajuntament i a tota la ciutadania l'informe d'actuacions de l'any 2004.

Aquest informe d'actuacions té per a mi una significació especial, atès que suposa el tancament del primer mandat del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet desde que, al febrer de l'any 2000, el Ple de l'Ajuntament va ratificar el reglament de la institució i em va nomenar com a Defensor.

Finalment, el passat mes de novembre, vaig tenir l'honor de rebre de nou la confiança d'aquest Ple per tal d'assumir el càrrec de Defensor de la Ciutadania pels propers cinc anys.

És per això que aquest informe vol ser un cert balanç i resum d'aquests primers cinc anys de mandat. De les fites que s'han aconseguit i del que encara hi ha pendent pels propers cinc anys, per part del Defensor i per part del Consistori.

El Defensor de la Ciutadania és un mecanisme més, com ho és aquest mateix Ple, de control municipal. El Defensor resol les queixes de la ciutadania i si cal, es manifesta de forma diversa a com ho hagi pogut fer l'Ajuntament, tenint en compte que la seva resolució no és vinculant i que el Consistori, cada servei i departament, es l'únic responsable d'acceptar o rebutjar la resolució, el suggeriment o la recomanació.

El Defensor no és un polític ni fa política de partit, sense deixar d'assumir que tot posicionament, actuació i compromís públic sempre és política. Tampoc la seva actuació és una acció alternativa de govern. La institució del Defensor fomenta i reforça els mecanismes de la democràcia participativa que té l'Ajuntament, però mai els substitueix. I la responsabilitat del govern de la ciutat es troba en els seus representants polítics: els membres de l'equip de govern i els representants de la oposició.

La Oficina del Defensor de la Ciutadania ha obert, segons les dades dels informes presentats al Ple, un total de 3.136 expedients dels quals, més d'una quarta part, prop de 800, han estat queixes. Amb les dades incloses d'aquest any, a data del tancament d'aquest informe, arribem a prop de 3.400 casos atesos i oberts en la nostra oficina.

Santa Coloma va ser una de las primeres ciutats que va crear la institució del Defensor. Avui ja son més de 30 les ciutats de Catalunya, que han nomenat un síndic o defensor local. I se n'afegiran de noves, com poden ser, Ripollet, Montcada i Reixach i altres que, a data d'avui, ja estan molt a prop de nomenar a un síndic o síndica local. I també en ciutats de la resta de l'estat com son les ciutats de Còrdova, Marbella, Málaga o Jerez, a més d'altres que ja l'han incorporat com Vitòria o Gandia.

L'extensió de la institució dels Defensors a l'àmbit local no queda exclosa de la major importància que cada cop guanya el món local i el municipalisme. Així, també forma part de l'increment del paper i responsabilitats que els municipis assumeixen amb una acció de govern que s'exerceix des de la proximitat.

Des de Santa Coloma també hem continuat treballant en el Fòrum de Síndics i Defensors locals, FORUMSD, del qual assumim la seu i l'administració, coordinant actuacions, unificant metodologies i compartint èxits i dificultats. El FòrumSD, està avui plenament consolidat i Santa Coloma segueix rebent, en cada trobada el reconeixement de la resta de síndic i defensors per la feina feta en aquest compromís.

També hem aconseguit enguany el reconeixement del Síndic de Greuges de Catalunya amb la signatura el passat 20 de desembre, d'un conveni de col·laboració entre les dues institucions del qual ja es va donar compte al Ple de gener de 2005. La col·laboració i coordinació de les actuacions entre la Sindicatura de Greuges de Catalunya i els defensors locals és bàsica per garantir la millor defensa dels drets i deures de la ciutadania.

Com en anteriors edicions d'aquest informe, alguns dels seus continguts són necessàriament similars. Són les queixes de la ciutadania les que determinen aquesta continuïtat.

Fernando Oteros Salas  
Defensor de la Ciutadania

Maig de 2005

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

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet decideix a finals l'any 1999, amb la unanimitat de tots els grups polítics, crear la institució i nomenar a un Defensor del Ciutadà. El reglament de la institució va ser ratificat de forma definitiva al ple de maig de 2000.

Al setembre de 2003 es va aprovar una modificació del reglament per tal d'ajustar el seu contingut als dictats de la normativa de règim local i fer constar la denominació actual de la institució: *Defensor/a de la ciutadania*.

### ***2. La oficina del Defensor de la Ciutadania***

La ubicació de la Oficina del Defensor de la Ciutadania en el lateral de l'edifici municipal, facilita la proximitat envers la ciutadania.

L'accés propi i exclusiu a les seves dependències, garanteix visualitzar també la independència de la institució respecte l'Ajuntament.

A finals de l'any 2004 es va encarregar finalment les obres de millora de l'accessibilitat a l'oficina per a persones amb mobilitat reduïda, amb la construcció d'una rampa i arranament de l'escala d'accés a les nostres dependències que, a data de la presentació d'aquest informe, es troben en plena execució.

## **2.1 Horaris**

L'atenció al ciutadà s'ofereix de dilluns a divendres, de 9 a 14 hores. Les persones que puguin tenir cap dificultat amb aquest horari poden concertar una entrevista amb el Defensor de la Ciutadania en altres horaris per a la presentació de les seves queixes o consultes. Si hi hagués cap dificultat pels desplaçaments fins a la nostra oficina som nosaltres qui ens desplaçem per poder mantenir els contactes que calguin.

## **2.2 Mitjans disponibles i personal adscrit**

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

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

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



La Oficina disposa d'una secretària per a les tasques bàsiques d'informació general i suport administratiu.

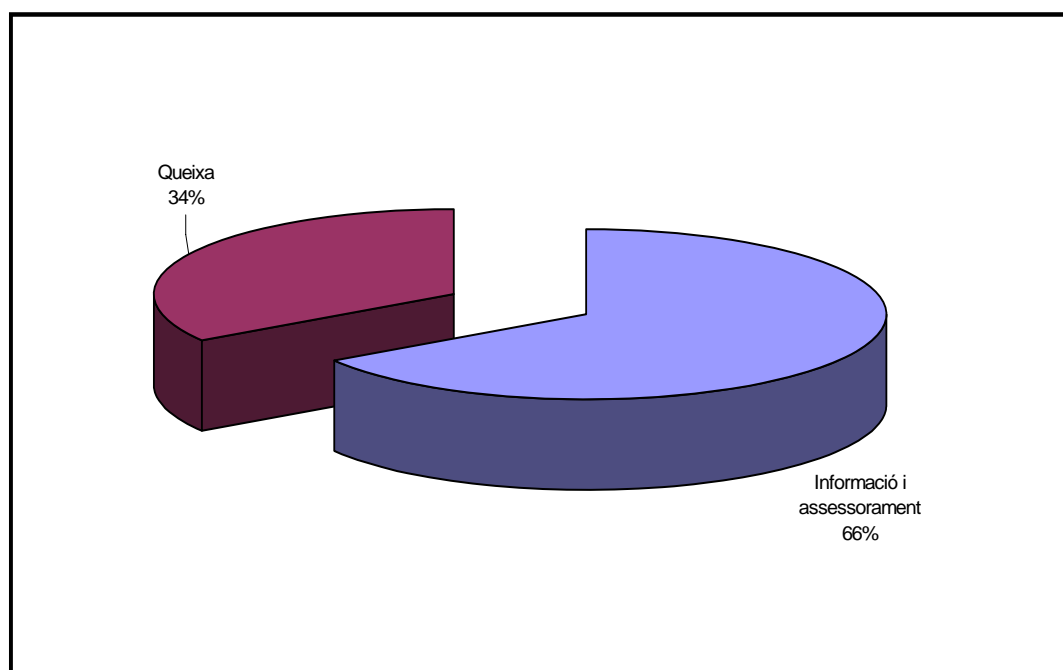
Respecte la resta de mitjans que són necessaris, cal destacar que no es disposa de cap pressupost de despeses propi, i que el funcionament quotidià es continua recolzant en els mitjans materials i la resta d'infraestructura dels serveis generals de l'Ajuntament.

Tot i així, com hem estat manifestant cada any, caldria preveure la dotació d'una quantitat mínima d'uns 6.000 euros anuals per tal de garantir les accions, publicacions i activitats externes que ens poguéssim plantejar, en especial per incrementar la presència pública i la difusió de la mateixa institució a la ciutat.

### 3. Dades estadístiques generals

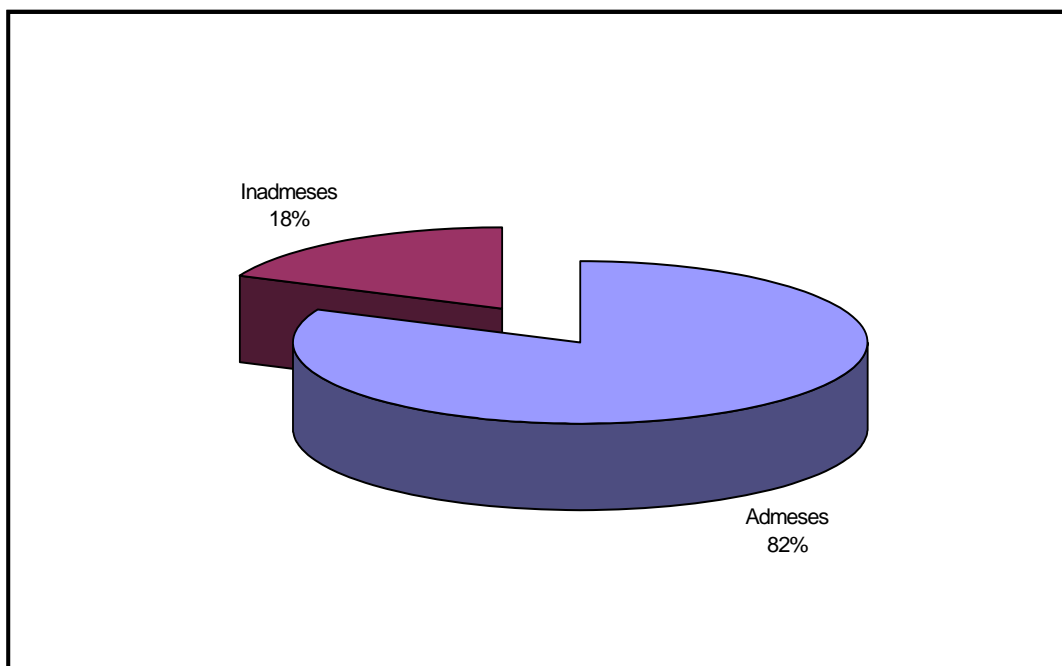
El nombre **d'expedients** oberts en l'oficina del Defensor de la Ciutadania a l'any 2004 ha estat de **479**. Això ha suposat la realització d'un total de **532 consultes** de diversos àmbits fetes en més de **1300 entrevistes** i atencions personalitzades. Un mateix expedient pot incloure més d'una consulta i afectar a dos o més àmbits.

Les intervencions **d'informació i assessorament** han suposat un total de **316 expedients (65,97 %)** que corresponen a la realització de **347 consultes** en diversos àmbits. Quant a les **queixes** s'han obert **163 expedients (34,02 %)** el que ha suposat la realització de **185 consultes** de diversos àmbits.



Gràfic 1 - Distribució d'expedients: Informació/Assessorament i Queixa

Quant al tràmit de les 163 queixes rebudes aquesta ha estat la seva distribució entre les queixes admeses i les inadmeses: **Queixes admeses: 133** (81,59 %) – **Queixes Inadmeses: 30** (18,40 %).

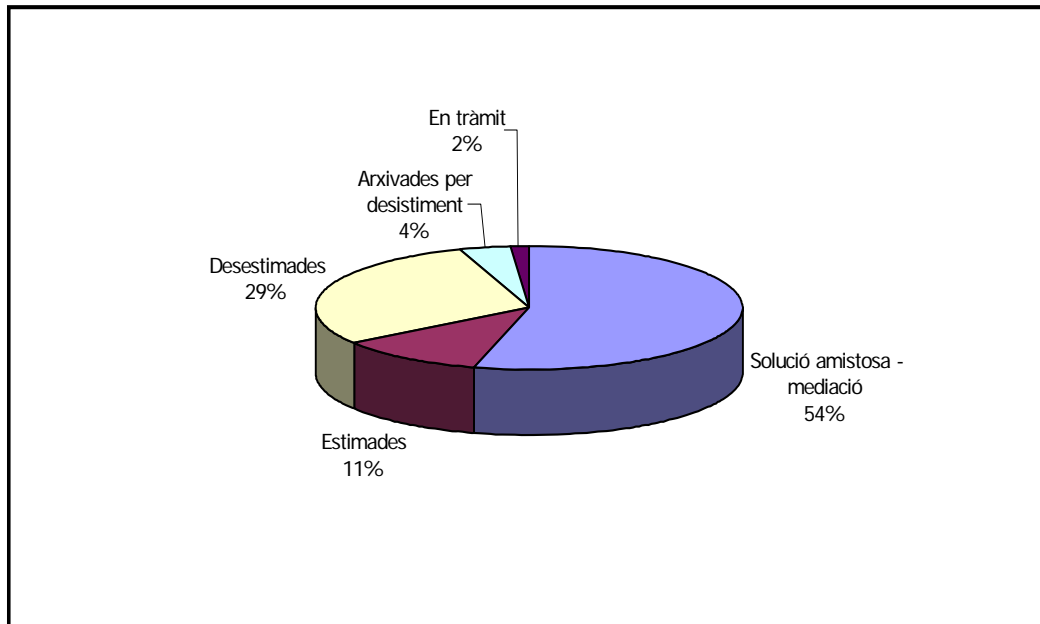


Gràfic 2 - Distribució de les queixes: Admeses - Inadmeses

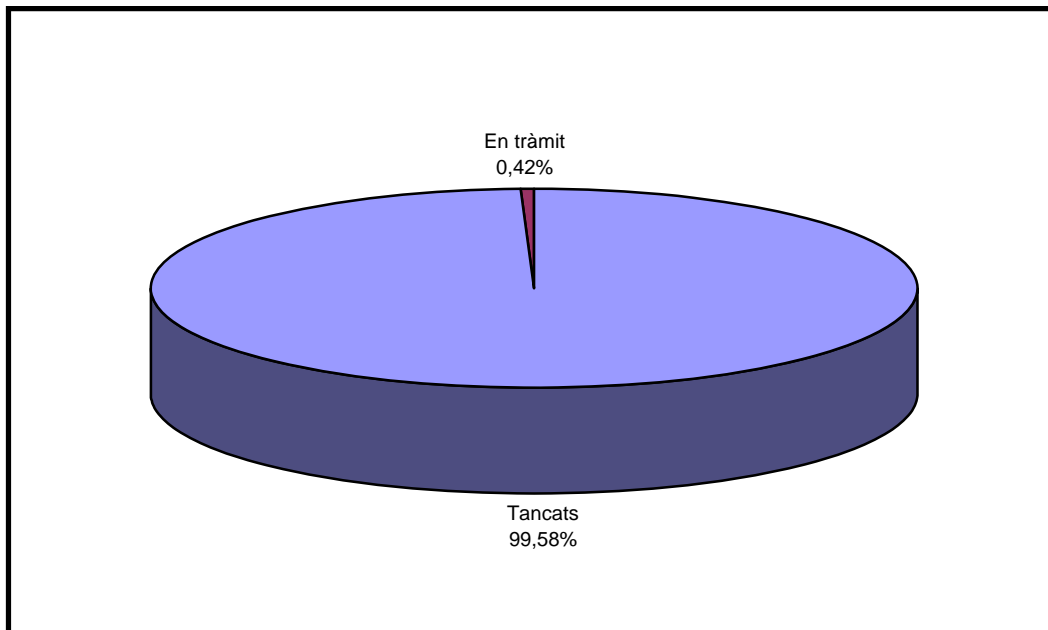
La distribució de les queixes admeses segons la resolució del cas es pot veure en el quadre i gràfic adjunt:

<b><i>Solució amistosa</i></b>	<b><i>72</i></b>
<b><i>Estimades</i></b>	<b><i>15</i></b>
<b><i>Desestimades</i></b>	<b><i>39</i></b>
<b><i>Arxivades per desistiment</i></b>	<b><i>5</i></b>
<b><i>En tràmit</i></b>	<b><i>2</i></b>

*Gràfic 3 - Resolució dels expedients de queixa*



La situació, d'aquests 479 expedients, a data de la presentació d'aquest informe, és de: **En tràmit 2** (0,41 %) i **Tancat 477** (99,59 %).



Gràfic 4 - Estat dels expedients: En tràmit – Tancats

Aquesta és la tipologia de casos que mantenim oberta pel seu registre. No tots els àmbits han d'haver estat necessàriament objecte de consultes.

<b>Definició Tipologies</b>			
ALTR	Altres	MA	Medi ambient
CON	Consum	PEC	Promoció econòmica i comerç
CUL	Cultura	PC	Participació ciutadana
DON	Dona	RPA	Respecte procediment administratiu
DU	Disciplina urbanística	SA	Sanitat
ENS	Ensenyament	SCC	Seguretat ciutadana i circulació
ESP	Esports	SIC	Solidaritat i cooperació
HPO	Habitatge	SM	Serveis municipals
IMP	Impostos	SS	Serveis Socials
INF	Infància	TR	Treball
JOV	Joventut	VP	Via pública
JUS	Justícia		

#### ***4. Aspectes generals de les actuacions***

La valoració que podem fer, a nivell quantitatiu, de les dades obtingudes en el resum de les actuacions a l'any 2004 és que mantenim una línia de continuïtat i consolidació respecte la recepció de demandes, consultes i queixes similar a la que s'ha obtingut en els anteriors exercicis.

El 34% dels casos, un total de 163 sobre els 479 expedients oberts, s'han considerat com expedients de queixa. La resta, 316 expedients que suposa un 66%, han estat expedients d'informació i assessorament. Aquestes dades absolutes i aquests percentatges són similars a les que s'han recollit en els nostres anteriors informes.

Del resum de les dades treballades volem destacar que s'ha pogut arribar a un 54% dels expedients de queixa tancats amb una solució amistosa resultat del treball de mediació entre la ciutadania i el departament o servei corresponent. Cal però recordar que tot i aquest important percentatge, l'expedient suposa haver pogut constatar l'existència prèvia d'un greuge pel ciutadà. Així, la disponibilitat i col·laboració posterior del servei no ens ha de servir per excloure ni amagar els aspectes concrets que cal millorar i que es poden concloure en la revisió feta de cada cas.

Cal també fer esment a que els criteris d'acceptació i tramitació dels casos com a queixes són força restrictius. Aquesta opció suposa desenvolupar una tasca pedagògica entre la ciutadania, atès que cal donar més explicacions sobre els àmbits de competències i formalitats que la normativa i el sistema preveu.

Aquesta opció intenta promoure entre la ciutadania la confiança i el respecte pels procediments municipals que hi ha previstos en primera instància per a l'atenció de les consultes i la resolució de les queixes. Així, en la mesura que es dona aquesta informació és possible aconseguir que el mateix ciutadà pugui definir millor el seu propi cas en els termes concrets que la normativa defineix com els drets i deures que cal respectar.

Hem de tornar a destacar que és indispensable la col·laboració dels responsables tècnics i polítics de l'Ajuntament i que la rapidesa de les respostes als requeriments d'informació i consultes que planteja el Defensor de la Ciutadania és encara una de les principals qüestions –en part una assignatura pendent- que caldria esmenar.

#### ***4.1 La informació i l'assessorament***

La tipologia de les actuacions d'informació i l'assessorament inclou les intervencions que es donen com a resposta a consultes que, per diversos motius, no podem considerar formalment com una queixa, tot i que s'exposi clarament com un problema. Així, sorgeixen àmbits molt diversos: competències municipals, autonòmiques o estatals, d'àmbit públic o privat, referides a procediments i/o tràmits, de caire legal, d'impostos, propietats, qüestions de consum, dificultats de veïnatge, problemes i conflictes de família i altres similars. En la majoria de casos es requereix una informació i alguna mena d'assessorament més directe per part del Defensor de la Ciutadania a qui se li atorga el coneixement i l'autoritat per a informar, assessorar i respondre.



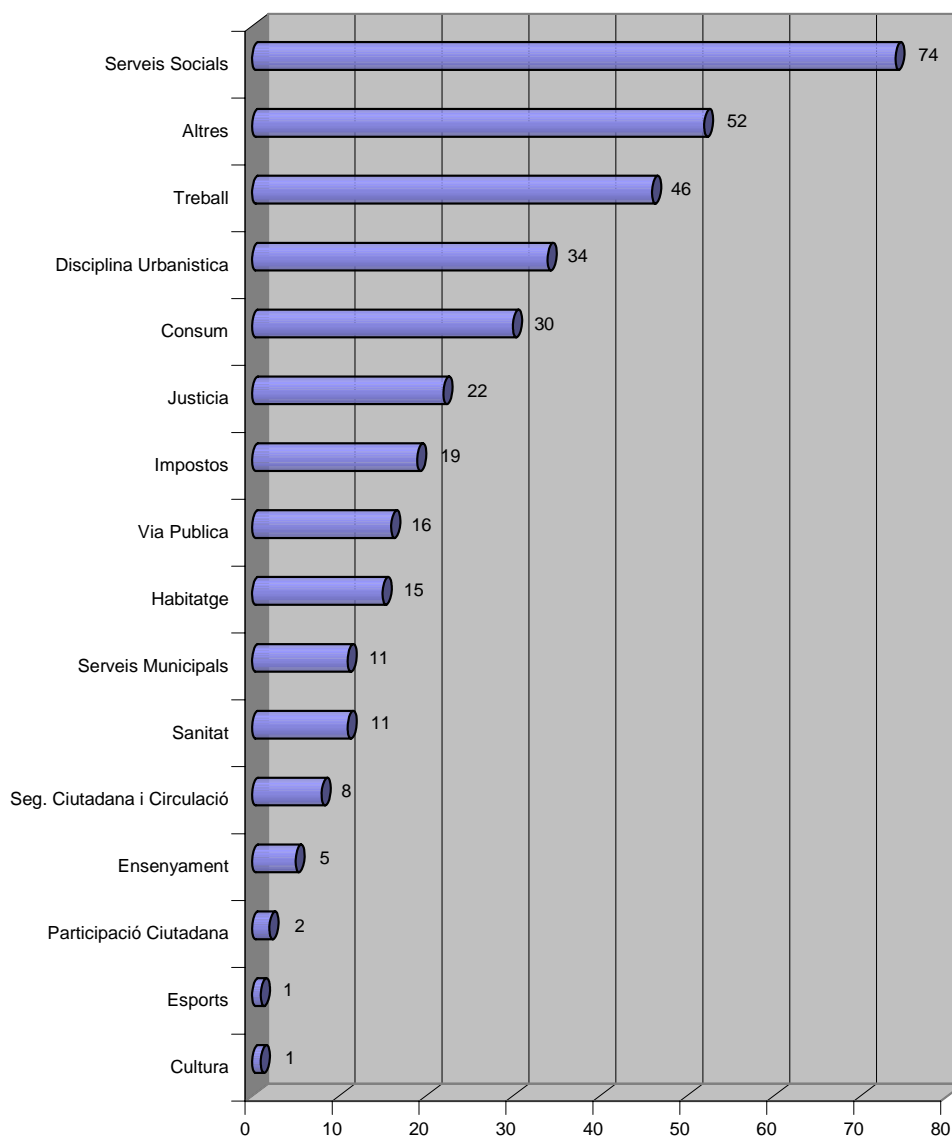
Habitualment es desdibuixen, si és que hi són, les fronteres entre el que és el requeriment d'informació, la consulta, unes expectatives no cobertes o la recerca d'un assessorament més directe, tot expressat, això si, sota un sentiment de malestar i en forma de queixa.

Quant al procediment que seguim, tornem a destacar que les qüestions que són de competència municipal i que encara no s'han presentat com a primera instància són derivades, amb la informació bàsica, a la OIAC, per tal que puguin seguir els canals normalitzats d'atenció al ciutadà i es registra l'actuació com a "informació i assessorament".

Respecte els casos que no són de competència municipal mantenim també la tipologia de demandes i els procediments exposats en anteriors informes. Així doncs, s'informa al ciutadà per tal que pugui presentar la queixa davant l'organisme o entitat competent: Delegació del Govern, l'INSS, l'Agència Tributària o altres quant a l'administració de l'estat. Pel que fa a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, s'ha mantingut la derivació de casos i consultes amb els departaments d'Ensenyament, Sanitat i Seguretat Social (hospitals i serveis de la xarxa pública de sanitat), Justícia (presons), Benestar Social i organismes dependents d'aquests com les Oficines de Treball de la Generalitat (OTG) i altres.

També es manté la derivació de casos a l'assessoria jurídica del Col·legi d'advocats, les assessories laborals dels sindicats majoritaris (CC.OO. i UGT), diversos serveis d'atenció al client de caràcter privat, AUSBANC i altres similars.

**Informació i Assessorament**



**Gràfic 5: Informació i assessorament per tipologies**

Tot i la lleu disminució d'enguany (316) respecte les dades de l'Informe de 2003 (343), entenem que no hi ha modificacions significatives pel que fa als continguts que suposen les actuacions fetes com a *informació i assessorament* per part de la nostra Oficina.

<b><i>Informació i Assessorament</i></b>	2000	2001	2002	2003	2004
Expedients	371	284	263	343	316
Percentatge	80%	60%	59,2%	68,19%	65,97%

És important destacar que l'atenció de les actuacions que definim com de "Informació i assessorament" transcendeix amb molta facilitat el concepte simple d'informació que habitualment es pot oferir i que en la gran majoria es manifesta una dimensió més o menys explícita o encoberta de queixa.

Aquestes intervencions es realitzen normalment amb els sectors de la ciutadania que disposen de menors recursos personals i socials i que sovint s'han trobat desatesos, desorientats i, fins i tot, més desprotegits respecte els seus drets, pel desconeixement dels tràmits i gestions que s'haurien de fer. La intervenció, així, més enllà d'una simple informació, intenta compensar, almenys en part, aquesta desigualtat.

## **4.2 Les queixes**

L'existència d'una queixa suposa la manifestació d'un desacord entre la ciutadania i l'administració. Aquest pot venir per entendre que hi ha una decisió incorrecta, una manca de resposta o un endarreriment excessiu en la resposta a alguna petició o per la discrepància en l'aplicació d'algun criteri o normativa municipal. La queixa provoca habitualment un trencament de la confiança de la ciutadania envers l'Ajuntament.

La solució de les queixes és l'objectiu principal de l'actuació del Defensor de la Ciutadania. Per aquest motiu, sempre que sigui factible, s'intenta resoldre la queixa amb un treball de mediació entre la ciutadania i l'administració, de forma que ens pugui plantejar la resolució del cas com una solució amistosa.

El reglament del Defensor de la Ciutadania proposa en l'article 4 que aquest pugui arribar a actuar com a "*mediador/a envers les parts enfrontades*". L'article 25 manifesta que "*pot proposar fórmules de conciliació o acord als interessats que facilitin una resolució positiva i ràpida de les queixes*".

Com ja hem manifestat anteriorment, tot i que la solució amistosa del problema facilita la resolució de la queixa, aquesta suposa l'acceptació i estimació implícita de la queixa per part del Defensor de la Ciutadania. La mediació suposa una recerca activa d'alternatives, fent també suggeriments i recomanacions, amb la intenció que es pugui trobar l'acord entre la ciutadania i l'administració.

Així, la resolució dels casos mitjançant una solució amistosa possibilita igualment la detecció d'aspectes i procediments susceptibles de millora dins dels diversos serveis i departaments municipals, sobre els quals també s'hauran formulat aquelles recomanacions que s'estimin convenients.

#### Recompte de casos: queixes

L'any 2004 s'han obert un total de 163 expedients de queixa, el que suposa el 34,02% sobre el total dels expedients. El treball d'aquests expedients ha suposat la realització de 185 consultes dels diversos àmbits de treball.

L'evolució dels expedients de queixa<sup>1</sup> treballats en aquests anys es pot observar en el següent quadre:

<i>Queixes</i>	2000	2001	2002	2003	2004
Expedients	93	184	181	160	163
Percentatge	31,6%	39,3%	40,7%	31,8%	34%

---

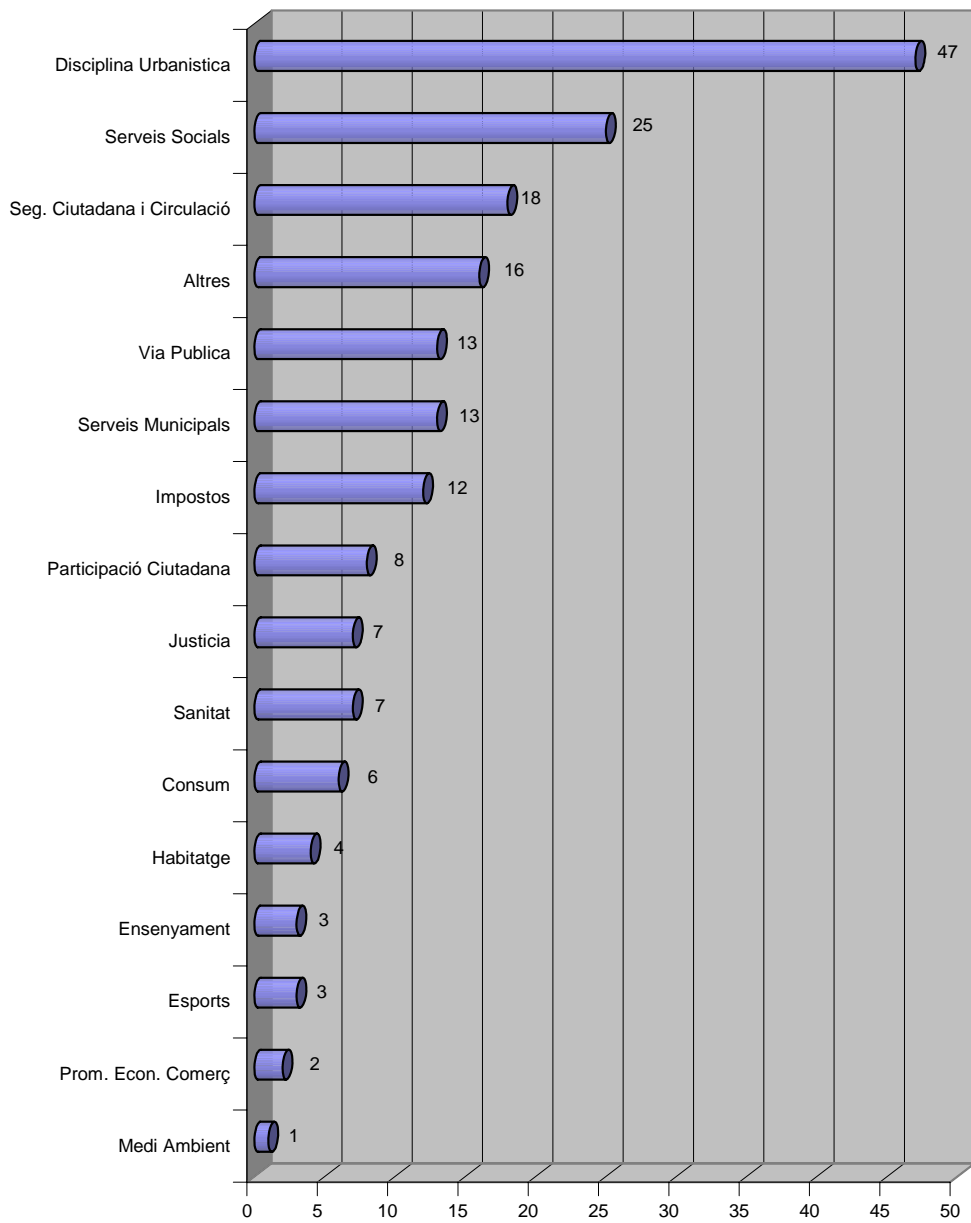
<sup>1</sup> Les dades corresponents als informes del període 2000-2003 s'obtenen de la suma dels expedients de mediació i de queixa. Aquest sistema unificat de comptabilitzar els casos operatiu des de l'1 de gener de 2004 respon als acords del Fòrum de Síndics i Defensors locals.

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

Informe anual 2004		Total queixes 163			
Admeses	133	Estimades	87	Solució amistosa - Mediació	72
				Recomanació acceptada	14
				Acceptada parcialment	1
		Desestimades		39	
		Arxivades per desistiment		5	
		En tràmit		2	
Inadmeses	30				

La distribució i recompte dels expedients de queixa segons els diversos àmbits d'actuació són els següents:

*Queixes*



*Gràfic 6: Queixes per tipologia*

Defensor de la Ciutadania  
Santa Coloma de Gramenet

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

Tipologia	ADMESES					INADMESES
	Estimada amb Solucio amistosa	Estimada amb recomanació	Desestimada	Arxivada per desistiment	En tràmit	
DU	21	7	9	3	-	7
SS	17	-	5	-	-	3
SCC	7	1	8	1	1	-
ALTR	6	2	-	-	1	9
VP	8	2	1	1	-	1
SM	5	4	2	-	-	1
IMP	2	-	3	-	-	-
PC	-	-	5	-	-	-
JUS	1	-	1	-	-	6
SA	4	-	1	-	-	5
CON	1	-	1	-	-	1
HPO	-	-	2	-	-	1
ENS	2	1	2	-	-	-
ESP	1	-	1	-	-	-
PEC	1	-	-	-	-	1
MA	1	-	-	-	-	-



### ***5. Valoració i recomanacions sobre les queixes: una visió global dels informes***

Aquest informe és un cert pont de continuïtat entre el primer i el segon mandat del Defensor de la Ciutadania, atès que, després de la renovació en el càrrec del passat novembre, tanca un primer període complert de cinc anys de funcionament de la institució a la ciutat.

Així doncs, sembla que pot ser pertinent una primera revisió del que s'ha anat manifestant en els informes amb la intenció de fer un cert balanç i contrastar-ho amb les respostes que ha anat donant el consistori.

Per a fer aquest balanç, a continuació es recullen alguns dels tipus de queixes i exemples més habituals de cada un dels àmbits i que s'han anat posant de manifest. Seguidament, i en cada àmbit, s'inclou també un resum de les valoracions, afirmacions i recomanacions fetes davant el Ple.

La valoració i avaluació final, començant pel mateix Defensor de la Ciutadania, caldrà que cadascú l'assumeixi i es pugui fer servir com el punt de partida de les millores a assolir en aquest nou període de cinc anys.

### 5.1 *Disciplina urbanística.*

- Retards en el tràmit d'expedients d'irregularitats urbanístiques o d'activitats, execució d'ordres i decrets (cessament d'activitats, ordres de retirada d'elements no regularitzables, execucions subsidiàries pendents...).
- Manca de seguiment d'expedients per l'absència de resposta a requeriments notificats.
- Incompliment dels terminis en el control de l'execució i aplicació de mesures correctores.

#### Valoració i recomanacions:

- No són dificultats de caràcter tècnic o errors en els procediments o resolucions emeses. Les dificultats en el seguiment i en la resolució dels expedients són per l'elevat nombre d'expedients a tramitar.
- La col·laboració amb el servei facilita la resolució dels casos amb el plantejament de solucions amistoses.
- Cal incrementar la dotació de personal, tècnic i administratiu d'aquest departament per assumir el volum de feina que comporta la seva activitat.
- Cal assumir i compartir la responsabilitat entre l'àrea dels Serveis Territorials i Municipals i l'àrea de Recursos Interns.
- L'administració té el deure de tramitar i resoldre els expedients en els terminis que es defineixen en tota la normativa vigent.
- El Defensor de la Ciutadania ha 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".

## *5.2 La neteja. Els Serveis Municipals.*

- Disconformitat en la ubicació dels contenidors de deixalles i/o de recollida selectiva.
- Acumulació de brutícia i deixalles al costat dels contenidors.
- Brutícia al carrer: deposicions de gossos, abandonament de mobles i trastos vells...
- Brutícia provocada per la celebració dels mercats no sedentaris al carrer.

### Valoració i recomanacions:

- La neteja és una responsabilitat a dos bandes: l'Ajuntament que ha de disposar dels recursos adequats i la ciutadania demostrant el seu civisme en les seves actituds.
- Cal mantenir un control acurat sobre l'empresa concessionària del servei de neteja per tal de continuar assolint millores en l'estat de la neteja a la ciutat.
- Cal mantenir l'increment i millora dels recursos humans i tècnics que actuen a la ciutat.
- Cal promoure actituds de civisme, respecte i cura de la ciutat.
- Cal garantir la coordinació entre les actuacions i millores que es fan en aquest àmbit desde Serveis Municipals amb els que es fan des del Servei de Via Pública (instal·lació de papereres, arranament de voreres i carrers, ubicació de contenidors, manteniments generals...).

### *5.3 La via pública i el manteniment de la ciutat*

- Queixa pel mal estat de la via pública (sots al carrer).
- Queixa pel mal estat de les voreres, sòl irregular i malmès.
- Manca de manteniment de mobiliari urbà.

#### Valoració i recomanació

- La recepció d'aquestes queixes posen de manifest les limitacions de la capacitat de resposta i intervenció dels serveis de manteniment de la ciutat.
- Hi ha un desequilibri entre les dotacions de pressupost disponibles per als manteniments quotidians i l'acumulació de demandes d'actuacions que caldria afrontar.
- Cal equilibrar les grans actuacions de fort impacte a la ciutat amb les petites actuacions puntuals diàries de manteniment: voreres, bancs, manteniment de parcs i jardins, enllumenat i altres.
- Cal incrementar els mitjans i els recursos, humans i econòmics, per garantir el correcte manteniment quotidià de la ciutat.
- Cal garantir la millor coordinació amb les actuacions i millores que es fan des del Servei de Via Pública (instal·lació de papereres, arranjamet de voreres i carrers, ubicació de contenidors, manteniments generals...) amb les actuacions dels Serveis Municipals.

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

- Dificultats del trànsit i la circulació.
- Disconformitat en les multes.
- Indisciplina en els aparcaments de cotxes.
- Ús indegut de les zones de càrrega i descàrrega.
- Excés de l'ocupació i l'aparcament de motocicletes a les voreres.
- Molèsties per l'alteració de l'ordre públic.

Valoració i recomanació

- En la percepció de la seguretat hi ha components diversos: aspectes d'ordre públic, civisme, vigilància, control dels delictes o la visibilitat dels cossos de policia al carrer. Cal abordar conjuntament aquests aspectes.
- Santa Coloma és una ciutat segura segons el nombre de delictes a la ciutat. Tot i així, es manté un alt grau d'exigència sobre l'actuació de la policia.
- La coordinació de la Policia Local amb els Mossos d'esquadra ha suposat una millora i un increment del nombre d'efectius als carrers.
- Cal incrementar els controls sobre la indisciplina dels aparcaments.
- Cal incrementar les actuacions directes i preventives per garantir l'ordre públic.
- Cal disposar de la revisió i actualització del "Pla bàsic d'emergència municipal".

### 5.5 *Serveis Socials*

- Insuficiència dels ajuts i/o beques.
- Queixa per les limitacions en les cobertures d'ajuts puntuals: desnonaments, deutes per subministraments, lloguers i altres tipus d'ajuts econòmics.
- Retards en la concessió de places residencials o socio-sànitàries.

#### Valoració i recomanació

- La manca de recursos provoca la insatisfacció de la ciutadania i dels professionals dels Serveis Socials en la mesura que són receptors d'una pressió que té l'origen en una demanda d'assistència que té una insuficient cobertura social.
- Aquest fet impedeix plantejar línies de treball social que puguin anar més enllà de les simples respostes puntuals o ajuts econòmics mínims sobre les dificultats exposades.
- Aquesta mateixa pressió combinada amb l'acumulació de gestions administratives per determinades tramitacions (campanyes de beques d'activitats d'estiu, beques per les llars d'infants a la ciutat o altres) provoquen en certs moments, llistes d'espera excessives.
- Cal incrementar els pressupostos dels serveis socials i del conjunt de les polítiques de benestar social on l'Ajuntament pot actuar: habitatge, treball, ensenyament, salut, cultura, que afavoreixin especialment a aquests sector de la població més desfavorit

### *5.6 Les empreses i concessionàries de serveis públics a la ciutat*

Cada vegada hi ha un nombre més elevat d'actuacions i serveis que es fan i es presten per part d'empreses, ja siguin municipals, amb control i capital públic, o per part d'empreses privades que han obtingut la corresponent concessió després de la presentació a un concurs. Aquest procés, comú en tots els ajuntaments, s'anomena habitualment com la "externalització de serveis". A data d'avui no hi ha pràcticament cap servei ni àrea que no disposi d'algun d'aquests tipus de contractes externs d'obres i/o serveis.

Amb aquesta fórmula s'assumeixen encàrrecs públics molt importants com són: la construcció d'habitatges de protecció oficial, l'execució d'obres públiques, infraestructures i plans urbanístics (carrers, aparcaments...). En una altra línia, amb aquesta fórmula es presten serveis de gran importància com són: la recollida de mobles, el manteniment i cura dels parcs i jardins, la recollida de brossa, el servei de transport adaptat, el dipòsit municipal, el cementiri municipal, la gestió de les piscines municipals, les grues per a la retirada de vehicles, el servei d'ajut a domicili per a la gent gran o la mateixa cuina pels usuaris del Centre de Dia entre d'altres.

La normativa legal sobre aquests tipus de contractacions públiques garanteix l'atorgament i el control sobre aquest sistema de concessió i prestació de serveis, de forma que els interessos empresarials i comercials no puguin afectar ni reduir les cobertures que s'han de garantir a la ciutadania. El servei el pot prestar l'empresa, però la responsabilitat és pública.

Els arguments a favor d'aquesta externalització de serveis són principalment una major agilitat, rapidesa de la gestió i execució dels projectes, així com una reducció i abaratiment dels seus costos.

Els arguments en contra assenyalen principalment que aquestes concessions podrien provocar una reducció en la qualitat del servei a la ciutadania, una certa pèrdua del control, la possible precarització dels llocs de treball i un cert desistiment de la responsabilitat pública.

No és aquest el lloc ni el moment per obrir un debat o fer cap valoració absoluta sobre aquesta qüestió. És un model d'actuació habitual en l'administració i la seva utilització suposa un determinat model polític en l'acció pública. En tot cas, més enllà d'una simple reducció sobre els aspectes positius o negatius, cal destacar que es tracta d'una opció legítima per a gestionar algunes responsabilitats públiques.

Però la seva proliferació ens preocupa, per tant, com en la resta de qüestions, voldrem centrar el nostre interès que es garanteixin correctament els drets de la ciutadania, mitjançant l'aplicació dels mecanismes de control públic previstos pel seguiment d'aquestes empreses. I en especial, quan l'accés al servei suposa l'establiment i pagament d'un preu públic, aprovat per un Ple de l'Ajuntament, on s'haurà de donar compte i garantir l'adequació dels preus a la realitat social i econòmica de la ciutat.



### *5.7 Un breu resum d'altres questions*

En aquest punt voldriem incloure alguna referència sobre temes i questions que tot i que s'han pogut iniciar a l'any 2004, les novetats, per part municipal, s'han acabat concretant dins dels primers mesos de l'any 2005. També hem volgut incloure afirmacions d'altres informes que, sense que calgui fer cap esmena, pensem que cal tornar a recordar.

En alguns dels punts s'han pogut assolir millores, però en d'altres cal encara demostrar un compromís per fer més avenços.

### *La immigració*

Els fluxos migratoris continuen generant canvis en la nostra ciutat. Aquest fet no hauria de ser cap novetat per als ciutadans de Santa Coloma. La ciutat es va desenvolupar gràcies a l'arribada de persones d'altres llocs de l'estat. És important recordar els propis processos de migració. Molts de nosaltres coneixem les dificultats per aconseguir trobar el propi lloc en el destí escollit.

La cultura és una barreja d'idees, creences, costums, formes de viure, formes de pensar i de manifestar-se. Però tots tenim la mateixa base, els mateixos drets i els mateixos deures: els drets humans, els drets de ciutadania. Avui ens toca demostrar que la convivència entre tots és perfectament possible. Es tracta dels nostres drets i també de les nostres obligacions.

Per això les dificultats per la regularització de molts immigrants en el darrer procés obert a l'estat no ens pot deixar satisfets.

L'aplicació d'uns criteris restrictius ha suposat que un elevat nombre de persones, ciutadans i ciutadanes, veïns i veïnes nostres, només per qüestions burocràtiques, de la manca d'algun dubtós paper, es trobin avui més exclosos i en una posició pràcticament irreversible respecte la seva irregularitat.

Els Ajuntaments no tenen la competència sobre la regularització d'immigrants però aquí es on viuen i aquí segueixen. Aquest és el repte de tots.

### *L'atenció a la ciutadania*

Cal donar un especial valor a com es configuren les relacions entre la ciutadania i l'administració, en especial per part dels serveis i departaments que són la primera línia de contacte entre l'administració i la ciutadania: Policia Local, els serveis d'inspecció: sanitat, activitats i disciplina urbanística, els serveis socials o la mateixa OIAC.

L'organització municipal i els treballadors i treballadores municipals han de poder compartir la mateixa visió del *Ciudadà/Ciudadana* com l'actor, protagonista i destinatari dels drets de proximitat i ciutadania, individuals i col·lectius, a qui serveix l'administració local.

El Defensor de la Ciutadania treballa només amb les queixes que se li presenten, mai amb les felicitacions. Però per aquest motiu, tenim la oportunitat de conèixer d'aprop com funcionen i treballen aquests mateixos serveis. Així, cal destacar que el nivell que generalment demostren els treballadors i treballadores municipals és de bona qualitat i satisfactori.

Tant important és el seu paper que, a més de ser les nostres fonts bàsiques i principals d'informació, moltes vegades conèixen i ens donen les pautes de les recomanacions que s'haurien de fer per a millorar els propis serveis.

En aquest sentit, i un cop finalitzat el procés extraordinari de regularització dels immigrants, voldria fer constar en aquest informe la meva felicitació i reconeixement als treballadors, treballadores i responsables de la Oficina de Informació i Atenció Ciutadana.

El procés de regularització ha tingut bastants punts criticables, ha estat poc clar en algun dels seus termes i ha sofert també amb canvis no programats en els requeriments previstos. El personal de la OIAC ha sabut mantenir en tot moment un alt nivell de professionalitat, qualitat i cura en l'atenció als immigrants més enllà de les dificultats que comporten els papers, els tràmits o les possibilitats de regularitzar la seva situació.

*Les grans decisions estratègiques de ciutat.*

La ciutat segueix fent un esforç important per tal d'assolir canvis que suposin una millora de la qualitat de vida i benestar de la ciutadania. En l'actualitat hi ha un gran nombre d'actuacions que es troben en diferents fases del procés: La façana fluvial, les actuacions previstes conjuntament amb badalona dins de la llei de barris al Fondo, Raval Santa Rosa i Safaretjos, la línia 9 del metro, el complex de l'Avinguda Pallaresa, el pla d'aparcaments, el futur de Can Zam, la Rambla, el PERI de ciutat vella...

La ciutadania, entitats i moviment veïnal, així com l'administració municipal i la resta d'institucions i administracions, comparteixen aquest objectiu d'assolir millores per a la nostra ciutat.

Però aquest desenvolupament també pot comportar dificultats i renúncies. Per això, i aprofitant totes les eines possibles de que es poden disposar a partir del Reglament de Participació Ciutadana, cal garantir el màxim diàleg, consens i participació, en totes aquestes decisions, i aconseguir el major equilibri possible entre les necessitats i els interessos generals de la ciutat, integrant també sensibilitats i interessos de totes les parts afectades.

### *La pobresa*

Els experts ens han dit que les característiques de la pobresa a Catalunya –a la nostra ciutat- són de caire estructural. És a dir que la pobresa no ve condicionada per l'evolució dels cicles econòmics, sinó per que el nostre sistema econòmic i social, un sistema injust, provoca aquesta situació.

El volum de famílies pobres que es comptabilitzen a Catalunya es mou entre el 14% i el 20% de les llars, més de 400.000 famílies i prop d'1.000.000 de ciutadans i ciutadanes afectats. 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 es concentra en dones soles, amb responsabilitats familiars i en pensionistes més grans de 65 anys. La incidència de la pobresa a la nostra ciutat pot representar parlar de més de 20.000 ciutadans i ciutadanes.

Com ja vam manifestar, i sabent que anem més enllà de les competències del Municipi, del Defensor o dels propis ciutadans i ciutadanes, és que cal mantenir obert el debat sobre la nostra societat benestant. Només aconseguint més recursos i desenvolupant polítiques socials compromeses en la millora de la qualitat de vida dels ciutadans podrem aconseguir resoldre els problemes que segueixen patint algunes famílies de la nostra ciutat.

*El butlletí municipal: L'Ajuntament Informa*

El passat 25 de febrer de 2005 es va publicar finalment el primer número de la nova etapa del butlletí municipal. El nou butlletí s'ha volgut presentar amb un format renovat en la seva imatge i en els seus continguts. Un cop al més, hi haurà també un número especial, amb més pàgines i color, que inclourà la veu i la opinió de tots els grups polítics amb representació al consistori sobre algun tema d'interés ciutadà.

Amb el nou format i amb la inclusió d'aquesta pàgina d'opinió s'avança un pas més en l'acceptació i compliment de les resolucions que en diversos períodes hem emès sobre els mitjans de comunicació municipals.

L'objectiu principal dels butlletins municipals es transmetre una informació institucional. Aquest objectiu és plenament compatible amb el manteniment d'un pluralisme polític i social que cal que mantinguin totes les publicacions oficials. Entenem que amb aquest nou format i la inclusió d'aquesta pàgina d'opinió, es milloren les garanties que l'Ajuntament ofereix i que en tot moment s'han de donar sobre la pluralitat i llibertat d'informació dels seus mitjans de comunicació.

Els treballs de la comissió sobre els mitjans de comunicació creada a partir dels acords del Consell de Ciutat serà el complement definitiu per assolir en aquest punt el màxim nivell de regulació i acords en l'àmbit ciutadà i polític.

*El reglament del Servei Cementiri – Serveis Municipals*

En tot aquest període s'han treballat diverses queixes sobre l'aplicació del Reglament del cementiri municipal, quant a les limitacions que s'aplicaven sobre la transmissió dels drets funeraris i els nous terminis de vigència pels successors.

Al voltant d'aquest tema s'han manifestat diverses instàncies i institucions. En el camp judicial ja es disposa de jurisprudència per part del Tribunal Suprem i del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya. En un altre nivell d'actuació, el Síndic de Greuges de Catalunya també ha fet arribar reiteradament les seves pròpies recomanacions sobre aquesta qüestió. Les pròpies queixes de la ciutadania davant els Serveis Municipals o les rebudes i tramitades per la nostra pròpia oficina, també havien recolzat la necessitat d'atendre i acceptar aquestes recomanacions i modificar la normativa.

Finalment, el ple de febrer de 2005 va ratificar la proposta dels Serveis Municipals de modificació de la disposició transitòria primera on es delimiten més acuradament els terminis de vigència que tindran les concessions administratives de les sepultures i/o nínxols del cementiri municipal en funció de la data d'adquisició d'aquest dret. Així, amb aquesta modificació del Reglament del Cementiri Municipal considerem acceptades les recomanacions proposades als Serveis Municipals.

## ***6. Altres actuacions i activitats***

En aquest punt es recull de forma breu altres línies de treball que s'han desenvolupat com són la signatura del conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges de Catalunya, la celebració del Dia Universal de l'Infant a la ciutat, l'administració del Fòrum de Síndics i Defensors locals, la VI Trobada anual de Síndics i Defensors locals de Reus, així com un breu recull de l'assistència a actes institucionals i de representació del Defensor de la Ciutadania.



### ***6.1 Conveni amb el Síndic de Greuges de Catalunya<sup>2</sup>***

Les relacions entre la Sindicatura de Greuges de Catalunya i els Síndics i Defensors locals han iniciat una etapa de major col·laboració i proximitat. El 17 de juny, el Parlament de Catalunya va nomenar al Sr. Rafael Ribó com a nou Síndic de Greuges, el qual va prendre possessió del càrrec el passat 1 de juliol.

Els objectius treballats conjuntament amb el Fòrumsd passaven per assolir la signatura d'un conveni de col·laboració i aconseguir el suport per a la inclusió i reconeixement del nivell local de la institució dins del text del nou Estatut d'Autonomia.

Des del seu primer discurs, el Síndic Ribó va expressar en tot moment la voluntat d'incrementar els lligams, donar suport i col·laboració i reconèixer formalment el treball i les funcions que exerceixen les sindicatures locals, mantenint sempre el respecte institucional i la independència de les pròpies actuacions.

Aquesta major proximitat i coincidència en la visió, perspectiva i reconeixement dels diferents nivells, autonòmic i local, de les sindicatures, així com de les funcions complementàries que cada institució pot assumir, ha facilitat també disposar del suport de la Sindicatura de Greuges de Catalunya respecte les propostes que s'han plantejat sobre el nou estatut.

---

<sup>2</sup> Veure en l'annex còpia del conveni de col·laboració

Per a la preparació del conveni amb el Síndic de Greuges de Catalunya es va nomenar una comissió de treball on el mateix Defensor de la Ciutadania i l'adjunt de Santa Coloma han treballat amb els coordinadors i la resta de membres de la comissió jurídica del Fòrumsd. Després de diverses reunions de treball fetes als mesos d'octubre i novembre amb els tècnics i assessors de la Sindicatura de Greuges de Catalunya es va concretar un text que defineix la base de les relacions i la cooperació entre aquests dos nivells institucionals de defensa dels drets de la ciutadania.

Finalment, en la sessió de treball del Fòrumsd de data 28 d'octubre (veure acta adjunta en l'annex) es va concretar la data del 20 de desembre i la ciutat de Manlleu per a la signatura del Conveni i en el Ple del mes de gener de 2005 es va informar i donar compte al consistori de la seva signatura.



## ***6.2 Els Drets dels Infants són Drets Humans – 20 de Novembre Dia Universal de l'Infant***

La commemoració a la ciutat de l'aprovació de la Declaració dels Drets de l'Infant, del 20 de novembre de l'any 1959 per part de l'Assemblea General de les Nacions Unides es va tornar a recordar amb la celebració d'una diada festiva.

La setena edició d'aquesta celebració va tenir lloc el dissabte 21 de novembre, a la plaça de la Vila. La jornada, dedicada a fer una especial crida vers la protecció dels drets dels infants, va posar un especial èmfasi en el principi d'aquesta declaració que fa referència a la llibertat religiosa i a la no discriminació.

Les diverses activitats van incloure tallers, jocs, lectura de contes, música i animació. El fi de festa d'enguany va estar a càrrec dels grups Pepsicolen i M'arremango.

L'organització d'aquesta jornada va ser el resultat d'un treball conjunt fet pels Esplais i entitats infantils i juvenils de lleure: Grup de Joves de Singuerlin, l'esplai Pájaro Loco, Grup Nemo i Món Lúdic, amb el suport i col·laboració de la regidoria d'Infància i Joventut de l'Ajuntament de Santa Coloma i la nostra institució.

### ***6.3 Administració del Fòrum de Síndics i Defensors locals. Forumsd.***

La nostra oficina assumeix la seu i l'administració del Fòrum dels Síndics i Defensors locals. El Forumsd aglutina a totes les sindicatures i exerceix de secretaria i suport en la tasca de la coordinació de totes les sindicatures. El Forumsd respon a l'acord dels Síndics i Defensors per tal d'utilitzar les noves tecnologies com a via de treball, contacte i intercanvi quotidià.

L'equip de treball ha estat compost pels coordinadors del Forumsd, Sr. Francesc Palacín, Síndic Municipal de Greuges de Reus, fins l'abril de 2004 i des d'aquella data el Sr. Miquel Torrents, Defensor del Ciutadà de Manlleu. Per part nostra, a més del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma, hi ha els membres de l'equip: el tècnic adjunt, Sr. Joan Antoni Martínez i el suport puntual de la Sra. Joana Ricardo, assessora jurídica.

Aquest és un breu llistat de qüestions i temes treballats:

- Tramesa i recepció d'informacions i consultes sobre casos.
- Elaboració d'articles per a premsa.
- Metodologia conjunta d'actuació.
- Preparació de trobades i sessions de treball internes.
- Relacions amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya: proposta de conveni.
- Propostes pel nou Estatut d'Autonomia.
- Propostes per la futura normativa de règim local
- Relacions externes del Fòrum: Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Parlament de Catalunya...

Quant a les prioritats del treball desenvolupat, els esforços han estat centrats en les propostes d'inclusió del nivell local de la institució dins del text del nou Estatut d'Autonomia i les propostes que s'hauran de regular i incloure posteriorment en la futura llei de règim local.

Per això, s'han incrementat les relacions amb el Parlament de Catalunya i ens hem reunit amb tots els representants dels grups polítics que formen part de la Comissió de l'Estatut. També s'han mantingut contactes amb el mateix Govern de la Generalitat, amb una entrevista amb el Sr. Joan Saura, Conseller de Relacions Institucionals i Participació i delegat pel govern per a l'impuls del nou Estatut, i amb un altra entrevista amb el Sr. Joan Carretero, Conseller de Governació i Administracions Públiques, com la conselleria responsable del primer esborrany de la futura normativa de règim local que s'haurà d'aprovar al Parlament.

Quant a la nostra aportació al Forumsd, fem constar amb satisfacció que s'han rebut de nou les felicitacions dels companys i companyes, Síndics/ques i Defensors/es per l'impuls, la tasca desenvolupada, suport i servei que s'ofereix des de Santa Coloma de Gramenet tal com es recull l'acta de la Trobada de Reus:

*"El coordinador vol felicitar i agrair al Defensor de Sta. Coloma de Gramenet, Sr. Fernando Oteros, així com als membres del seu equip, Sr. A. Martínez i Sra. J. Ricardo, la col·laboració que es manté en la gestió, suport i administració quotidiana del Forumsd. A aquest agraiment i felicitació s'hi afegeixen també la resta de membres del Forumsd amb la ratificació de tots pel que es refereix a l'interès de poder mantenir la continuïtat de l'administració del Forumsd a Santa Coloma."*

**6.4 VI Trobada de Síndics i Defensors locals. Reus, 29 d'abril de 2004<sup>3</sup>**

El 29 d'abril es va celebrar a Reus la sisena trobada de Síndics i Defensors locals, sota la presidència del Sr. Francesc Palacín, Síndic Municipal de Greuges de Reus coordinador anual i el Sr. Fernando Oteros, sots coordinador, amb el següent ordre del dia:

1. Informe de gestió del FORUMSD 2003-2004, Sr. Palacín – Sr. Oteros.
2. Propostes millora normativa legal. Grup de Treball: Sra. M. T. Seseras, Sra. Joana Ricardo, Sr. Jordi Puigderrajols i Sr. Miquel Torrents.
3. Informe repercussions Llei de Modernització: Sra. Joana Ricardo.
4. Proposta d'actuació - Llar d'infants municipals- Sra. Pilar Colom.
5. Contactes Internacionals: Itàlia.
6. Participació al Fòrum de Barcelona 2004.
7. Nomenament coordinador Forumsd 2004-2005.
8. Precs i preguntes.

La Jornada va consolidar de nou els lligams entre totes les sindicatures, va ratificar les línies de treball i les propostes tècniques que es van presentar i es van definir els encàrrecs de treball pel proper període 2004-2005 amb el nomenament del Sr. Miquel Torrents, Defensor del Ciutadà de Manlleu, tal com es recull en l'acta de la trobada.

---

<sup>3</sup> Veure annex còpia de l'acta de la Trobada

***7. Altres activitats i presència en actes institucionals i de representació***

Aquest punt recull de forma cronològica algunes activitats on s'ha participat de forma activa i alguns dels actes on s'ha estat present que han pogut tenir una major projecció i dimensió institucional.

30	març	Assistència a la presentació de l'Informe al Ple del Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona
14	abril	Parlament de Catalunya. Presentació de l'Informe del Síndic de Greuges de Catalunya. Sr. A. Cañellas.
28	abril	Sessió de treball amb la Síndica de Greuges d'Amsterdam, Sra. Nora Salomons i el Síndic Cañellas a la seu de la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
29	abril	VI Trobada de Síndics i Defensors locals - Reus
28	juny	Presentació de l'Informe 2003 al Ple de l'Ajuntament
1	juliol	Presa de possessió del Sr. R. Ribó com a Síndic de Greuges de Catalunya. Parlament de Catalunya.
2/3	juliol	Seminari "Drets Humans i administració regional i local". Organitzat pel Comissari pels Drets Humans del Consell d'Europa i el Congrés dels poders locals i regionals del Consell d'Europa, amb la col·laboració de l'Ajuntament de Barcelona, el Fòrum Barcelona 2004 i la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
17	setembre	Reunió amb el Sr. R. Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya.

- 18/21 setembre Diàleg "Drets Humans, necessitats emergents i nous compromisos". Organitzat per l'Institut de Drets Humans de Catalunya dins dels actes del Fòrum universal de les Cultures Barcelona-2004.
- 8 octubre Sessió de treball a la Sindicatura de Greuges de Catalunya. Sr. R. Ribó, Sr. M. Vives i Sr. M. Sanz.
- 21 octubre Celebració del 7è aniversari del grup de treballadors pel 0,7 i Més de l'Ajuntament, amb la presència del Sr. Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya.
- 26 octubre Entrevista Sr. Joan Ridaó, President de la Comissió del nou Estatut d'Autonomia. Parlament de Catalunya.  
Tema: regulació de la institució en la futura normativa de règim local.
- 13 novembre Jornada del Projecte Educatiu de Ciutat. La institució ha participat en els grups de treball redactors del document base.
- 20 novembre Celebració Dia Universal de l'Infant.
- 3 novembre Acord Ple Renovació nomenament  
Defensor de la Ciutadania
- 2 desembre Entrevista Conseller de Governació i Administracions Públiques, Sr. Joan Carretero.
- 13 desembre Jornades commemoratives del 20è aniversari de la Llei del Síndic de Greuges de Catalunya. Parlament de Catalunya. Conferència inaugural a càrrec de l'expresident de la Generalitat de Catalunya, M. H. Jordi Pujol i Soley.
- 20 desembre Manlleu, Signatura del conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges de Catalunya



### ***Objectius per al 2005***

Aquests són els objectius que vam plantejar per l'any 2004 i que valorem que s'han pogut assolir amb un nivell adequat: manteniment i qualitat de l'atenció a la ciutadania (objectiu de continuïtat anual i permanent), la reducció del temps de la tramesa de les consultes als serveis i departaments municipals, l'actualització i unificació dels indicadors de recompte de casos i queixes segons els acords de la V Trobada de Síndics i Defensors i el seguiment de l'eliminació de les barreres arquitectòniques en l'accés a la nostra Oficina (acord ple 2004 i execució 2005).

Quant als objectius al voltant de l'increment del coneixement de la institució en la ciutadania i la mateixa difusió de l'informe anual entenem que cal fer nous esforços i estudiar les possibilitats d'endegar una campanya de difusió pròpia, que hauria d'incloure la publicació de l'Informe anual, tot i que aquesta opció haurà d'estar condicionada a les disponibilitats que es puguin tenir de disposar d'un pressupost propi.

També ha quedat pendent l'actualització de la pàgina web del Defensor de la Ciutadania.

Respecte els objectius de treball del Forumsd, s'ha mantingut l'administració del servei des de la nostra oficina i hem participat activament, també com a organitzadors, en les comissions, grups de treball, així com en la VI Trobada de Síndics i Defensors de Reus.

Els objectius de la institució per a l'any 2005 són els següents:

- Com objectiu de caràcter general i permanent, mantenir els nivells pertinents d'una atenció de qualitat a la ciutadania.
- Aconseguir una reducció dels temps de resposta sobres les consultes fetes als serveis i departaments.
- Publicació i edició de l'informe anual.
- Elaboració d'una campanya de difusió de la institució.
- Actualització de la pàgina web del Defensor de la Ciutadania.
- Manteniment de la gestió i administració del Fòrumsd.
- Continuitat dels treballs sobre la inclusió de la institució del Síndic/a o Defensor/a a l'àmbit local dins del text del nou estatut.
- Elaboració de la proposta definitiva d'articulat sobre les sindicatures locals per a incloure en la futura normativa de règim local

### ***8. Agraïments***

En primer lloc, a l'Alcalde i als regidors i regidores de tots els grups polítics de l'Ajuntament. Gràcies per la confiança que per segona vegada i per a un nou mandat de cinc anys, han dipositat en la meva persona.

També vull agrair molt especialment la col·laboració de tot el personal de l'Ajuntament, treballadors i treballadores de base, compromesos en el servei i l'atenció a la ciutadania. Vosaltres sou els primers defensors dels drets de la ciutadania. I amb el vostre compromís i la vostra feina ho podrem demostrar cada dia.

Gràcies a la ciutadania que diposita en la meva persona la confiança per a resoldre les seves dificultats. No ho aconseguim sempre, però ho intentem.

I per últim al meu equip:

Encarna Escudero, que avui té un nou destí, sort i gràcies per la dedicació.

Marta González, gràcies per venir amb nosaltres.

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

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

Gràcies per que podem continuar treballant junts en totes aquestes coses.

DEFENSOR DE LA CIUTADANIA  
Santa Coloma de Gramenet

Informe 2004

VI Trobada de  
Síndics i Defensors locals  
Reus



**VI Trobada Forumsd**  
**Reus 29 d'abril de 2004**

**Acta de la sessió – Acords i conclusions**

La trobada es desenvolupa pel matí, de 9,30 a 14 hores, amb un dinar posterior, i amb una breu visita turística de 16,30 a 19 hores.

A les 16 hores hi va haver una roda de premsa, amb la participació de diversos mitjans de comunicació: premsa escrita, ràdio i televisió, tant de caràcter local com de caràcter general. Als diaris de Tarragona, El Punt, i la Vanguardia la Trobada de Síndics va tenir un tractament destacat, tal com es pot observar els fitxers adjunts.

Es va lliurar un dossier de la trobada, en el que hi ha tota la informació de l'any, i específicament dels temes de la jornada. També i durant la sessió, es donen còpies de la "Proposta de millora de la normativa legal", feta per la comissió corresponent, així com d'una informació sobre el Fòrum Barcelona 2004.

Temes tractats:

- Breu explicació de la trobada amb síndics de la Llombardia, a Badalona el 23 de setembre, i que constitueix la primera vegada que es troben síndics locals Europeus.

Repàs dels objectius proposats pel 2003

- Publicació d'articles de premsa: es fa esment de l'article aparegut el 10 de desembre de 2003, dia dels drets humans, i hi ha un segon article preparat, (en base al text del Sr. Pallicer de Calvià), per intentar que es publiqui quan hi hagi el nomenament del proper Síndic de Greuges de Catalunya, i aprofitant el ressò mediàtic.

- Es dona el cens de síndics actualitzats.

- Es recorda la necessitat de disposar d'un resum de les actuacions de cada Sindicatura, segons els registres de classificació que aprovats pel Forumsd. S'insisteix en la conveniència de respectar aquesta tipologia, que hauria de ser compatible amb les particularitats dels registres i Informes anuals de cadascú.

- Recordem la data de l'1 de gener de 2004, per tenir operatius aquests registres i aconseguir una certa unificació i comparativa dels informes a partir d'aquesta data.
- També es recorda que s'enviïn les dades estadístiques, que un cop agrupades (de forma anònima), podrien donar una certa idea de la organització, medis materials, etc., del conjunt de la Institució.
- Quant a l'enquesta de qualitat, fins a data d'avui només es troba operativa a les poblacions de Vitòria, Sant Boi i Reus. Aquestes poblacions insisteixen en que dona dades interessants d'orientació del treball.
- Quant a la carta encoratjant als Ajuntaments de Catalunya sense Institució, es va enviar a 180 municipis de més de 5000 habitants. A data d'avui hi ha algun principi d'interès en poblacions com Arenys de Munt, Palamós, Sant Feliu de Llobregat, Sant Fost de C, Vilanova del C, Sant Cugat del Vallès, Agramunt, Montgat, Terrassa, etc.

#### Es parla d'assumptes com:

- Carta de condol enviada amb motiu de l'11-M.
- Assistència al Parlament en la presentació de l'informe del Síndic de Greuges de Catalunya el 14 d'abril de 2004.
- Trobada amb la Síndica d'Amsterdam el dia 28 d'abril de 2003, que va ser molt interessant.

#### Administració del FORUMSD

S'informa de què es compleixen 2 anys de la posada en funcionament del Forumsd. El Sr. Oteros ratifica de nou el compromís i l'oferiment per mantenir a Sta. Coloma el servei i l'administració del Forumsd. Cal recordar que la col·laboració i implicació de tots és indispensable per mantenir aquesta eina de coordinació, intercanvi i treball conjunt.

El coordinador vol felicitar i agrair al Defensor de Sta. Coloma de Gramenet, Sr. Fernando Oteros, així com als membres del seu equip, Sr. A. Martínez i Sra. J. Ricardo, la col·laboració que es manté en la gestió, suport i administració quotidiana del Forumsd. A aquest agraïment i felicitació s'hi afegeixen també la resta de membres del Forumsd amb la ratificació de tots pel que es refereix a l'interès de poder mantenir la continuïtat de l'administració del Forumsd a Santa Coloma.

Propostes de millora legal:

- La senyora Seseras, Sr. Puigderajols i Sr. Torrents, (més la Sra. Ricardo, absent), han elaborat un esquema-proposta de treball que es reparteix. (Del debat obert només es transcriuen els punts més significatius).

Es proposa la seva presentació a la Comissió de Justícia i mantenir una entrevista amb la presidenta d'aquesta comissió, Sra. Núria de Gispert. Compte amb fer propostes excessivament tancades als Parlamentaris.

Caldria poder tenir en compte la variabilitat del nombre d'habitants (40.000) en poblacions turístiques que sofreixen molta variació.

Començar amb una proposta menys detallada. Si inicialment es acceptada es podrien concretar posteriorment alguns punts.

Estudiar la possibilitat d'incloure aquesta qüestió en la futura reforma de l'Estatut.

No podem encotillar-nos en excés. Respectant les competències hem d'atendre a tothom. Les poblacions petites són les que necessiten més al síndic. El síndic sempre ha d'atendre el ciutadà sense trepitjar a ningú.

Es proposa buscar la complicitat de les associacions i federacions municipalistes (Associació Catalana de Municipis – Federació de Municipis de Catalunya).

Finalment s'acorda plantejar una proposta de mínims bàsics, que redactarà la mateixa comissió. S'accepta l'esquema general de tres parts i un darrer apartat d'annexes amb diferent documentació.

Continguts del dossier:

- 1<sup>a</sup> Part      Introducció i antecedents
- 2<sup>a</sup> Part      Arguments que aconsellen una regulació legal més exhaustiva.
- 3<sup>a</sup> Part      Proposta per a la nova regulació legal de la institució del Defensor/a o Síndic/a Local. (segons acord de mínims)
  - I.      Denominació.
  - II.     Obligació en poblacions iguals o superiors a 40.000 habitants.
  - III.    Determinació de funcions.
  - IV.    Destinataris del control.
  - V.     Nivell de dedicació i remuneració
  - VI.    Oficina: mitjans personals, materials i econòmics suficients.

Annexos:

- 1.- Reglament aprovat pel Fòrum.
- 2.- Ponència "Marc legal" presentada a la Jornada d'Intercanvi de Síndics/Defensors Locals i Autonòmics entre Catalunya i Llombardia.
- 3.- Ponència "Aspectes Organitzatius" presentada a la Jornada d'Intercanvi de Síndics/Defensors Locals i Autonòmics entre Catalunya i Llombardia.
- 4.- Ponència "Aspectes Valoratius" presentada a la Jornada d'Intercanvi de Síndics/Defensors Locals i Autonòmics entre Catalunya i Llombardia.
- 5.- Article Sra. Joana Ricardo Hoyos, "*El defensor municipal*": una figura de nueva implantación en los municipios" publicat a la Revista: Ayuntamiento La revista de la administración local el 2n trimestre de l'any 2003.
- 6.- Normativa vigent actualment.
- 7.- Llistat actual de Síndics/ques o Defensors/res.



## 8.- Explicació del Fòrum.

El document que sorgeixi es passarà per la via del Forumsd per recollir aportacions, esmenes i disposar de la conformitat de tots. Un cop que aquest dossier estigui enllestit es preveuran els contactes amb la comissió del Parlament per cercar una fórmula inicial de col·laboració.

### Llei de Modernització:

A partir de les diverses aportacions rebudes i dels articles i notes trameses per la via del Forumsd, s'obre un debat sobre la "comissió de suggeriments i reclamacions", del qual destaquem els principals punts :

- La llei "obliga" a la constitució d'aquesta comissió als Ajuntaments qualificats com a "gran ciutat".
- El Sr. Otaola exposa la proposta que s'ha treballat a Vitòria quant a establir un acord entre la Institució del síndic i la nova comissió, de tal forma que es puguin aportar un suport mutu evitant, en la mesura del possible la duplicació de funcions. Ens informa també de la possibilitat d'establir contactes amb algun dels membres de la comissió que ha treballat la proposta al parlament de l'estat.
- Cal tenir en compte que l'Ajuntament és lliure per acceptar o rebutjar aquesta proposta de funcionament però la solució que aporta Vitòria sembla una bona opció. La comissió de suggeriments hauria de ser la comissió del síndic.
- Es destaca la contradicció i la duplicitat evident de funcions entre les funcions de la comissió i les de les sindicatures locals. En la proposta de coordinació les sindicatures assumeixen la feina quant la decisió final és de la Comissió. Es valora també que la mateixa Comissió pot ser el lloc idoni per fer arribar determinats temes que arriben a les sindicatures amb fortes implicacions de caràcter més polític. Lo interessant es que no es lesioni els interessos dels ciutadans.
- També hi ha la opció de treballar per la modificació o anul·lació dels articles d'aquesta llei.

Finalment s'acorda que Vitòria ens aportarà la documentació sobre la proposta de coordinació. Es mantindrà l'intercanvi d'informació de la situació que es vagi produint en cada població afectada. Si els Ajuntaments decideixen crear la "Comissió de suggeriments i reclamacions" es proposa que les sindicatures ofereixin una coordinació en aquests termes.

Proposta actuació "llars d'infants":

- La Sra. Pilar Colom i na Elisabet Martínez informen de la sortida d'un nou decret, per la qual cosa es deixa aquest tema sobre la taula.

Establiment de contactes internacionals:

- Sr. Bartlett facilita informació dels organismes internacionals d'ombudsman existents, bàsicament d'àmbit europeu on també hi ha integrades sindicatures locals.

- Es proposa al Sr. Baulies que faci les gestions adients per establir algun tipus de contacte i estudiar les possibilitats de vinculació i col·laboració amb el Forumsd.

- Es desestima el contacte amb la convocatòria rebuda d'Itàlia, per manca d'interès i poca claredat en la proposta.

Fòrum Barcelona 2004:

Es facilita la informació disponible sobre diversos diàlegs convocats de diversos temes: laïcitat i el diàleg "Drets Humans, necessitats emergents i nous compromisos". Els programes del Fòrum Barcelona 2004 ja estan tancats però és possible participar mitjançant una "fila zero".

Finalment, atès que una de les temàtiques del debat es correspon plenament amb l'exercici dels drets de ciutadania, es proposa participar en aquest darrer diàleg que es celebrarà entre els dies 18 i 21 de setembre de 2004. Es proposa que la Sra. Seseras assumeixi la representativitat dels defensors/es locals del Forumsd en aquest diàleg. Per la via del Forumsd es farà arribar la informació per poder-se inscriure en aquest debat.

Coordinador 2004/2005:

- Es proposa al Sr. Miquel Torrents Espuña, Defensor del Ciutadà de Manlleu, com a proper coordinador del Forumsd i seu de la propera trobada anual.

Diversos:

- Sr. Amaya suggereix que es podria formar un fons de jurisprudència, formada pels casos més significatius i mostra el seu interès en que es poguessin organitzar sessions formatives monogràfiques.

Finalment es tanca la sessió, amb el següent resum de conclusions i objectius:

- 1) Quan hi hagi el nomenament del proper Síndic de Greuges de Catalunya, s'intentarà publicar a la Premsa l'article preparat. Caldrà preveure nous articles d'altres qüestions i temàtiques (10 desembre 2004 – Dia dels Drets Humans).
- 2) Des de l'1 de gener de 2004 hauria d'estar operatiu el sistema de classificació del Forumsd. El proper informe anual de les sindicatures, que es presentarà a principis de 2005 hauria d'incloure el quadre normalitzat d'actuacions.
- 3) La comissió formada pels companys/es: Seseras, Ricardo, Puigderrajols, i Torrents, treballaran el dossier proposta de millora de la normativa legal.
- 4) Els síndics/ques dels Ajuntaments afectats per la nova llei de modernització, tindran en compte la proposta de coordinació acceptada i informaran de les novetats i les situacions que es puguin prendre en la seva població.
- 5) El Sr. Baulies, mantindrà els contactes per tal de veure les possibilitats d'integrar al Forumsd en algun organisme internacional d'ombudsmans.
- 6) Fòrum Barcelona 2004: El Sr. Martínez passarà la informació per a la inscripció en el diàleg "Drets Humans, necessitats emergents i nous compromisos". La Sra. Seseras queda nomenada com a interlocutora representant del Forumsd per al debat.

- 7) Es nomena com a coordinador del Forumsd 2004/2005 al Sr. Miquel Torrents, Defensor del Ciutadà de Manlleu. Sots-coordinador: Sr. Francesc Palacín. L'administració del Forumsd es mantindrà a Sta. Coloma de Gramenet.

Francesc Palacín Artiga  
Síndic Municipal de Greuges  
Reus  
Coordinador  
Forumsd 2003

Miquel Torrents España  
Defensor del Ciutadà  
Manlleu  
Coordinador  
Forumsd 2004

Fòrum de Síndics i Defensors Locals:

[forumsd@gramenet.diba.es](mailto:forumsd@gramenet.diba.es)

Sr. Miquel Torrents, Coordinador 2004

[defensor@manlleu.diba.es](mailto:defensor@manlleu.diba.es)

Sr. Francesc Palacín, Sots-coordinador 2004

[sindic.de.greuges@reus.net](mailto:sindic.de.greuges@reus.net)

DEFENSOR DE LA CIUTADANIA  
Santa Coloma de Gramenet

Síndic de Greuges de Catalunya

Defensor de la Ciutadania

Conveni de col·laboració



## CONVENI DE COL·LABORACIÓ ENTRE EL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA I ELS DIFERENTS SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS

Manlleu, 20 de desembre de 2004

La societat catalana, en instaurar la figura del Síndic de Greuges ja des del moment de l'aprovació de l'Estatut d'Autonomia, reclama un major control de les seves administracions, amb l'objectiu de garantir la defensa dels drets i les llibertats dels ciutadans i de millorar el funcionament de les Administracions catalanes.

En l'exercici de la seva funció, els Síndics es configuren com una institució pròpia als ciutadans, fonamentada en la relació personal, de caràcter no executiu, que actua amb independència i objectivitat, amb l'ètica com a divisa de comportament, i el permanent exercici de la crítica en la supervisió i control de l'aplicació del marc legal i normatiu.

L'existència de diferents nivells territorials en l'àmbit d'actuació dels Síndics, derivada de la creació de Síndics i Defensors locals, fruit de l'autonomia municipal i de la seva potestat d'autoorganització, fa necessari el treball conjunt amb el Síndic de Greuges de Catalunya, amb l'objectiu de garantir el millor servei als ciutadans i ciutadanes que s'hi adrecen.

El Síndic de Greuges de Catalunya i els diferents Síndics i Defensors locals, entenen que és convenient establir les bases de col·laboració necessària per tal d'assegurar al conjunt de la ciutadania la resolució ràpida i eficaç de les seves queixes, al temps que cooperen en les actuacions d'ofici en l'àmbit municipal.

Per això, el Síndic de Greuges de Catalunya i els diferents Síndics i Defensors locals estan d'acord en establir que la relació entre les respectives institucions en els diferents àmbits territorials de la seva competència, s'ha de fonamentar en els següents principis:

- La **independència** de cada una de les institucions en allò que fa a la gestió de les queixes i greuges de la seva competència, atesa la inexistència de cap relació de jerarquia ni de dependència orgànica o funcional entre elles.
- La **col·laboració** entre les institucions en tots els seus àmbits d'actuació, per tal de donar més força als Síndics i Defensors locals, i millorar alhora les actuacions de proximitat del Síndic de Greuges de Catalunya.
- El **respecte envers la voluntat dels ciutadans**, signants d'un greuge referit a l'àmbit municipal, en relació a la seva tramitació per una o altra Institució. A aquests efectes, els signants d'una queixa davant del Síndic de Greuges de Catalunya hauran de ser degudament informats de la possibilitat de presentar la seva queixa davant del Síndic o Defensor local.
- La **informació** als Síndics i Defensors locals d'aquells greuges tramitats pel Síndic de Greuges de Catalunya que afectin al seu municipi, tot respectant les degudes garanties legals. Semblantment, el Síndic de Greuges de Catalunya podrà demanar als Síndics i Defensors locals informació sobre els greuges que tramiten i les seves conclusions, en aquells casos que siguin de comú interès.
- La **tramesa ràpida dels greuges** referits a Administracions distintes de la municipal cap al Síndic de Greuges de Catalunya, quan la queixa s'hagi presentat davant els diferents Síndics i Defensors locals. En aquests casos, els Síndics i Defensors locals podran incorporar un informe propi per a col·laborar en la tramitació i resolució de la queixa pel Síndic de Greuges de Catalunya.
- El **suport del Síndic de Greuges de Catalunya cap als Síndics i Defensors locals**, en allò que té a veure amb la seva formació, l'assessorament jurídic, l'exercici de les seves competències i el treball en xarxa, promovent les reunions conjuntes que siguin necessàries.
- La participació dels Síndics i Defensors locals en la capacitat **de iniciativa normativa** que la llei reconeix al Síndic de Greuges de Catalunya, proposant-li el seu exercici i col·laborant en el mateix.

- La promoció de les actuacions legislatives i pressupostàries necessàries per garantir **la independència i la suficiència financera dels Síndics i Defensors locals**.
- L'ajuda a **la divulgació i l'extensió de la figura del Síndic o Defensor local** al conjunt dels municipis de Catalunya.

I en prova de conformitat, signen el present conveni, per duplicat, en el lloc i data indicats al començament.

Rafael Ribó i Massó  
Síndic de Greuges de Catalunya

Fernando Oteros Salas  
Defensor de la Ciutadania  
Santa Coloma de Gramenet