

-
-
-

INFORME AL PLE 2002



Defensor del Ciudadà
Santa Coloma de Gramenet



INDEX

PRIMERA PART

Presentació	1
1. La Institució del Defensor del Ciutadà	4
2. La definició d'un model. Tipus d'intervenció.	5
3. Organització interna: L'Oficina del Defensor del Ciutadà	6
3.1 Horaris d'atenció als ciutadans	6
3.2 Recepció de consultes i queixes	7
3.3 Mitjans disponibles i personal adscrit	8
3.4 Relacions amb l'Ajuntament	9

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	21
II. La Policia Local; la seguretat ciutadana i la circulació	24
III. La neteja viària	24
IV. La via pública i el manteniment de la ciutat	29
V. L'atenció a la ciutadania	31
VI. Una reflexió final: els usuaris de drogues il·legals	33
VII. Recomanacions conjuntes aprovades en la IV Trobada de Síndics i Defensors locals	35

3.	Altres accions i activitats del Defensor del Ciutadà	38
3.1	Els Drets dels Infants són Drets Humans	38
3.2	Jornada d'intercanvi: la ciutat i el Centre Penitenciari de Quatre Camins	40
3.3	Coordinació i organització de la V Trobada de Síndics i Defensors locals a Santa Coloma de Gramenet.	42
3.4	Activitats amb participació institucional	46
4.	Objectius pel 2003	49
5.	Agraïments	51

ANNEXOS

- I. Quadres, gràfics i llistat d'expedients de queixa.
- II. Sindicatura Municipal de Greuges – Defensa de la Ciutadania: Bases d'actuació i funcionament a l'àmbit local.
- III. Articles Premsa
- IV. Reglament del Defensor del Ciutadà

-
-
-

DEFENSOR DEL CIUTADÀ Santa Coloma de Gramenet

Informe 2002

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 2002.

Amb la presentació d'aquest informe de l'any 2002, finalitza el període de quatre anys del que ha estat el primer període de desenvolupament del càrrec de Defensor del Ciutadà a Santa Coloma de Gramenet. Els canvis en la normativa de la llei municipal i de règim local a Catalunya, suposen un avenç important en la consolidació de la funció de Síndic o Defensor local. L'aprovació d'aquesta normativa, unifica i estableix la durada del càrrec en cinc anys, desvinculant-se així, de forma definitiva, el nomenament i l'exercici del càrrec dels processos electorals locals. Així, aprofitem també la presentació d'aquest informe, per plantejar l'adaptació del Reglament del Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet a la nova normativa.

És també per aquest motiu, que amb la presentació al Ple de l'informe d'actuacions de l'any 2002, poso el càrrec de Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet a disposició del nou plenari que surti escollit en les properes eleccions municipals del mes de maig.

Personalment, només puc ratificar-me en què ha estat per a mi un gran honor haver estat el primer Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet i haver rebut la confiança de molts ciutadans i ciutadanes que ens han vingut a exposar els seus problemes. Per la meua part he intentat correspondre a la seva confiança amb coherència envers les funcions assumides, i mantenint la suficient proximitat a tots els qui ens han confiat la solució dels seus problemes i dificultats.

Quant a l'Ajuntament, també ha estat una satisfacció haver pogut comptar en tot aquest període amb la confiança de cadascuna de les persones i grups polítics que componen aquest Consistori. Penso que tots, responsables polítics i tècnics, hem compartit actituds de prudència, respecte i col·laboració conjunta. Sense aquest suport i respecte, la institució difícilment hagués pogut avançar.

El període 2002-2003 també ha estat important per a nosaltres, donat que des de la nostra Oficina hem assumit la tasca de la coordinació anual dels Síndics i Defensors locals a Catalunya, així com la celebració a la ciutat de la cinquena trobada de Síndics i Defensors, celebrada el passat 27 de març a Torribera. La institució creix arreu de Catalunya i cada vegada hi ha més pobles i ciutats, també de la resta de l'estat, que assumeixen aquest repte.

En la trobada de Síndics que vam fer a la ciutat, vam poder reflexionar sobre un aspecte molt important de la nostra funció i actuació en el món local que, de forma explícita, es proposa incorporar a tots els reglaments: l'equitat com un valor i criteri central per a poder resoldre els casos des del punt on es pugui fer coincidir legalitat i justícia.

El camí que vam començar fa quatre anys és obert i ens ofereix a tots, ciutadania, Ajuntament i Defensor moltes possibilitats. Sempre ha estat un projecte a tres bandes i estic convençut que, amb el compromís de tots, continuarem treballant pels drets i deures de la ciutadania.

Fernando Oteros Salas

Defensor del Ciutadà

Abril de 2003

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 l'aprovació d'un **Reglament** propi i el nomenament d'un **Defensor del Ciutadà** 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. El tràmit d'audiència pública va afavorir la participació ciutadana en la creació de la institució mitjançant la presentació d'esmenes i al·legacions, i cercar així 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 al Ple del 28 de febrer de 2000 i la ratificació del nomenament del Defensor al Ple del 2 de maig de 2000.

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

Un dels encàrrecs que enguany hem assumit directament dins de la coordinació anual dels Síndics i Defensors, ha estat la d'aconseguir una unificació de criteris i terminologia quant a les actuacions dels Defensors i Síndics.

El resultat ha estat la redacció per part nostre d'un document de metodologia d'actuació ratificat i aprovat en la trobada anual del 27 de març d'enguany celebrada en la nostra ciutat sota el títol de "*Sindicatura municipal de Greuges – Defensa de la Ciutadania: bases d'actuació i funcionament en l'àmbit local*".

Aquest document, incorporat com annex al final d'aquest informe, ha estat treballat pels Síndics i Defensors en dues sessions de treball convocades a la nostra ciutat i ha rebut també les aportacions de sindicatures i defensors amb força anys d'experiència en el càrrec.

Així, cal destacar que una part important del model base de metodologia adoptat per aquesta primera unificació de criteris dels Síndics i defensors, és el que des de l'inici s'ha estat desenvolupant a la nostra ciutat al definir els tipus d'intervenció: la informació i l'assessorament, la mediació i la queixa.

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

A data d'avui, abril de 2003, l'Oficina del Defensor del Ciutadà ja es troba finalment ubicada en les seves noves dependències. En aquest trasllat, fet a finals del 2002, hem volgut aprofitar l'oportunitat de mantenir un accés de la ciutadania a l'oficina propi i independent, separat de la resta de serveis municipals.

Pensem que l'opció que vam fer al sol·licitar una nova ubicació ens garanteix una millor visualització externa de la institució. Tot i així, coneixent el debat que la ubicació de la Oficina ha generat, tampoc ens cansarem de mantenir que ni la ubicació ni l'espai –les pedres- atorguen o treuen credibilitat o independència a la institució. La credibilitat i la independència es guanya i demostra amb la maduresa i respecte d'una relació que es construeix a tres bandes: ciutadania, Ajuntament i Defensor del Ciutadà.

3.1 Horaris d'atenció als ciutadans.

L'atenció al ciutadà, 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 possibilitat 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 de cada dia 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 per la ciutadania. 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 fer esment 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 una mediació 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 té adscrit un tècnic adjunt sota les directrius directes del Defensor del Ciutadà, 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.

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

A primers d'abril de 2003, data del tancament de la redacció d'aquest informe, s'ha incorporat finalment una auxiliar–informadora com a suport administratiu propi de la Oficina.

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

També com cada any hem manifestat, caldria preveure la dotació d'uns 6.000 euros anuals per tal de garantir les accions, publicacions i activitats externes que ens puguem plantejar.

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 entre el ciutadà, els tècnics, responsables polítics i resta de personal amb capacitat de decisió sobre els temes, i el Defensor del Ciutadà és la via idònia pel desenvolupament de les funcions de mediació.

En una altra 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 que es manté la participació del Defensor del Ciutadà com a membre de la Comissió impulsora del Pla per al Desenvolupament de la Convivència Intercultural.

Quant al Reglament de Participació Ciutadana, la institució del Defensor del Ciutadà ha quedat també refermada en la redacció inclosa de l'article 22 d'aquest reglament.

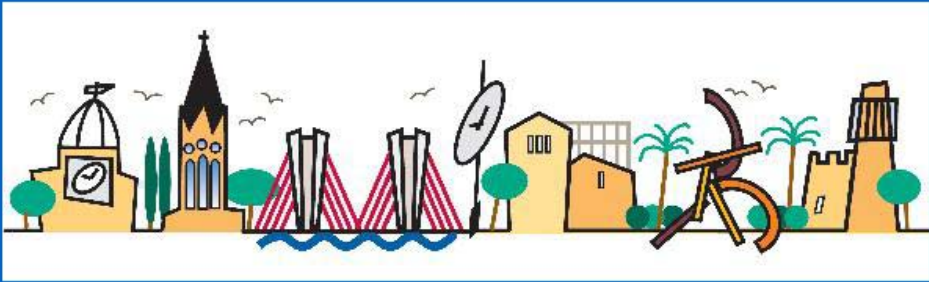
El darrer compromís que s'estableix al Defensor del Ciutadà en les relacions amb la Corporació municipal queda recollit en l'article 4 del Reglament quan es manifesta que aquest, ha d'informar anualment el Ple de la Corporació de les seves actuacions. Els terminis i les formes de presentació de l'informe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

-
-
-

DEFENSOR DEL CIUTADÀ
Santa Coloma de Gramenet

Informe 2002

Segona part



-
-
-
-
-
-
-
-

1. Dades estadístiques generals

El nombre **d'expedients oberts** en l'oficina del Defensor del Ciutadà per a l'any 2002 ha estat de **444**. Això ha suposat la realització d'un total de **512 consultes** de diversos àmbits fetes en més de **1200 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 enguany un total de **263 expedients (59,23%)** que corresponen a la realització de **303 consultes** en diversos àmbits.

Les intervencions de **mediació** han implicat un total de **108 expedients** i la realització de **129 consultes** en diversos àmbits.

Pel que fa a les **queixes**, durant l'any 2002 s'han obert i registrat formalment un total de **73 expedients**, el que ha suposat la realització de **80 consultes** de diversos àmbits.

La suma de les intervencions de **mediació i queixa** ens dona un total de **181 expedients**. Ambdues parteixen d'una queixa tot i que, en les primeres, la mediació facilita la resolució del tema amb una solució amistosa. Així, el percentatge de resolucions amb una mediació és del 59,6% de les intervencions. i la resta, tramitats com a queixa, representa el 40,3% d'aquestes intervencions.

La situació, d'aquests 444 expedients, a data de presentació d'aquest informe, és de **16 expedients en tràmit (3,6%)** i la resta, **428 en situació de tancat (96,3%)**.

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
ESP	Esports
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

Les dades de que disposem ens fan pensar que es manté una acollida positiva a la institució del Defensor del Ciutadà en la nostra ciutat, donat que es continua mantenint el grau de confiança i d'expectatives positives amb les quals els ciutadans presenten les seves dificultats. La lleu disminució en el nombre total d'expedients no es pot considerar rellevant dins del procés de consolidació en que es troba la institució.

Entenem que es manté un nivell de col·laboració acceptable per part dels responsables tècnics i polítics en la gran majoria de temes, consultes i queixes que s'atenen. Tot i així, cal insistir en que la capacitat i rapidesa en la resposta, davant les consultes, per tal de resoldre les queixes, és una de les principals qüestions que ens cal revisar.

A continuació, exposarem 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, les quals deriven d'una inicial queixa d'un ciutadà.

2.1 La informació i l'assessorament.

En altres parts d'aquest informe (veure document en l'annex final) s'exposen les definicions del que entenem com les intervencions d'informació i assessorament, i la reflexió sobre la multitud de temes i qüestions que sorgeixen, així com la subtil frontera que hi ha entre el requeriment d'informació, el plantejament d'una consulta, el sentiment de queixa, com a resultat d'una expectativa no coberta, o la recerca d'un assessorament més directe.

Respecte els casos que són de competència municipal, un cop analitzades les consultes rebudes, tornem a constatar que hi ha molts 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 a la OIAC, o als diversos serveis, equips i departaments, seguint els canals normalitzats d'atenció al ciutadà, per a la presentació directa de la seva demanda, fent constar la nostra actuació només com a "informació i assessorament".

Respecte els casos que no són de competència municipal, s'han mantingut uns paràmetres molt similars als que exposem en els anteriors informes, als efectes de derivar al ciutadà a la consulta directa o a la presentació formal d'una queixa davant l'organisme o entitat competent. Així, pel que fa als serveis d'atenció al ciutadà d'altres administracions de l'estat, s'han realitzat derivacions a 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 (presons), Benestar Social i organismes dependents d'aquests com les Oficines de Treball de la Generalitat (OTG) i altres.

En altres casos també s'han mantingut contactes i derivacions més puntuals com són: 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 de caràcter privat, AUSBANC i altres similars.

Aquests són els àmbits principals sobre els quals hem rebut majors requeriments genèrics d'informació inclosos en la tipologia d'*Informació i Assessorament*: Serveis socials (65), Altres (52), Treball (43), Disciplina urbanística (33), Habitatge (27), Sanitat (17), Justícia (13), Serveis municipals (11), Consum (11), Via pública (10) i Seguretat ciutadana i circulació (6).

En comparació al nostre darrer informe constatem que hi ha una proporció d'intervencions d'*informació i assessorament* molt similar a la de l'exercici anterior, segons podem veure al següent quadre resum:

<i>Informació i Assessorament</i>	2000	2001	2002
Expedients	371	284	263
Percentatge	80%	60%	59,2%

Respecte del seu número, pensem que, en la mesura que s'incrementi entre els ciutadans el coneixement de les possibilitats de la Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) es reduiran encara més aquests tipus d'intervenció de la nostra Oficina per incrementar les altres funcions més pròpies de l'Oficina del Defensor del Ciutadà.

Tot i així, cal refermar de nou, com una part important de la tasca del Defensor del Ciutadà, el concepte i treball que es du a terme dins del que anomenem com a "Informació i Assessorament", desde una dimensió diferent que trascendeix al concepte estricte d'informació que es pot oferir en altres serveis i oficines. En el nostre cas, la informació ve motivada per una dimensió més o menys explícita de queixa i d'un requeriment d'assessorament de casos en què el ciutadà es pot trobar més o menys desatès i desorientat respecte els tràmits i gestions burocràtiques que ha de plantejar en organismes, serveis o departaments, ja siguin municipals o d'altres administracions.

En aquesta línia, aquests són les questions principals i genèriques sobre les quals hem hagut de donar assessorament i informació:

Serveis Socials:

Pel que fa a ciutadans que plantegen per primer cop una consulta o una demanda d'aquest àmbit, se'ls ofereix la informació genèrica adient per accedir als Serveis Socials mitjançant els canals normalitzats d'atenció.

L'extens àmbit dels Serveis Socials suposa que aquests han de donar resposta a un nombre important i divers 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.

Insistim, per tercer any consecutiu, que moltes de les possibilitats de resolució pertanyen a un àmbit de competències aliè al de la administració local, com les sol·licituds de residències per a gent gran o l'àmbit de les pensions. Com ja hem destacat en els anteriors informes, els Serveis Socials, receptors directes d'aquesta pressió, es veuen assumint intervencions d'urgència, d'un caràcter que hem classificat també com a "pal·liatiu" i subsidiari per l'absència i la limitació d'actuacions i recursos d'altres àmbits com podrien ser l'habitatge, les pensions o l'atenció a les persones grans.

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.

Treball:

Un altre cop 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. Tornem a constatar les dificultats que per a molts ciutadans suposa trobar una ocupació. La nostra Oficina ofereix 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.

Disciplina urbanística:

No s'ha modificat la tipologia de consultes destacades en els anteriors informes: 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 situació del mercat immobiliari d'habitatges de lloguer només fa que incrementar les dificultats de molts ciutadans en relació a l'habitatge. La Oficina intenta facilitar la informació bàsica sobre les previsions del Pla d'Habitatge municipal, així com la informació general sobre els ajuts econòmics i préstecs subsidiats de la Generalitat de Catalunya per accedir a un habitatge, nou o de segona mà.

Sanitat:

Dins del camp de la sanitat i les atencions socio-sanitàries hi ha subtils –i difícils– fronteres a establir entre el que és “social” i el que és “sanitari”. Quan el sistema sanitari no pot donar resposta 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. Així, 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.

L'actuació de l'Oficina 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.

Justícia:

En les consultes rebudes de l'àmbit de justícia separem dos nivells diferenciats. D'una banda les 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 altres consultes.

Per altra banda, hi ha ciutadans que cerquen una informació i assessorament previ davant temes que, per la seva naturalesa, tan sols es poden resoldre en un jutjat. En aquests casos els ciutadans volen un suport i orientació envers les decisions que han de prendre per requerir la 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.

En un altra direcció, s'ha estat també col·laborant i desenvolupant tasques de mediació en certs tràmits amb els responsables de les Institucions Penitenciàries, així com donant suport a algunes sol·licituds d'indult de ciutadans de Santa Coloma de Gramenet.

Serveis Municipals.

Les qüestions que s'han rebut en relació a l'àmbit dels Serveis Municipals es centren 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.

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 de l'Oficina 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.

Via Pública:

La sol·licitud d'actuacions específiques en la via pública agrupen a demandes relacionades amb els següents aspectes: arranjamet 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. La Oficina ofereix la informació sobre la via de presentació d'aquestes consultes i sol·licituds davant els tècnics i responsables de Via Pública per a la seva resolució.

Seguretat Ciutadana i Circulació:

Les consultes d'aquest àmbit cal agrupar-les 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 el coneixement dels 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.

Igual que en els anteriors informes, el desenvolupament d'aquest punt es fa en dues parts. La primera part inclou les dades quantitatives del recompte de casos de mediació i de queixes rebudes. La segona part, conté una valoració qualitativa ordenada pels diversos àmbits i problemàtiques ateses.

És aquí on es formulen les valoracions i recomanacions que com a Defensor del Ciutadà s'han anat manifestant.

Com també hem manifestat anteriorment, 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'ha exposat de forma reiterada, cal recordar que les intervencions de mediació tenen totes una motivació central en la queixa d'un ciutadà.

Arran d'aquest substrat inicial de queixa, la proposta que d'intervenir desenvolupant les funcions de mediació és el que, a la fi, distingeix a aquests expedients dels que es registren exclusivament com a queixa.

Recompte de casos: mediació i queixes

Durant l'any 2002 s'han obert un total de 181 expedients entre les intervencions de "mediació" i els expedients de "queixa". Aquesta és la comparativa de l'evolució dels expedients i la seva resolució en aquests tres anys:

	Queixes i Mediacions	Tancats	Soluc.Amist Estimades	Desestimades	Inadmeses No-Correspon
2000	93	11 11,82%	61 65,59%	10 10,75 %	11 11,82%
2001	184	33 17,93%	107 58,15%	33 17,93%	11 5,97%
2002*	181	9 4,9%	115 63,53%	35 19,33%	16 8,83%

(* l'any 2002 té encara 6 expedients de queixa en tràmit)

Recompte de casos: mediacions

Durant l'any 2002 s'han obert un total de 108 expedients registrats com a intervencions de "mediació", el que suposa el 59,6% sobre el total dels expedients atesos de mediació i queixa (181).

L'evolució dels expedients amb una actuació de mediació en aquests tres anys, sobre el total d'expedients de mediació i de queixa, es pot observar en el següent quadre:

Mediació	2000	2001	2002
Expedients	59	129	108
Percentatge	63%	70%	59,6%

L'obertura d'aquests 108 expedients ha suposat la realització d'un total de 129 consultes d'àmbits diversos. D'aquests 108 expedients, 99 (91,6%) han pogut ser resolts com a "solució amistosa". La resta d'expedients, 9 (8,3%) s'han considerat tancats per diversos motius: desistiment de l'interessat, desaparició del motiu que genera l'actuació o altres similars.

Els principals àmbits d'actuacions de mediació que s'han pogut treballar han estat dels àmbits següents: Disciplina urbanística (28), Serveis Socials (25), Serveis Municipals (14), Via pública (11) i Seguretat Ciutadana i Circulació (10).

Recompte de casos: queixes

Durant l'any 2002 s'han obert un total de 73 expedients registrats com a "queixa" el que suposa el 40% sobre el total dels expedients atesos de mediació i queixa (181). L'obertura d'aquests expedients ha suposat la realització de 80 consultes dels diversos àmbits de treball.

L'evolució dels expedients de queixa en aquests tres anys, sobre el total d'expedients de mediació i de queixa, es pot observar en el següent quadre:

Queixes	2000	2001	2002
Expedients	34	55	73
Percentatge	37%	30%	40,3%

L'increment del nombre d'expedients registrats com a queixes és positiu donat que el podem atribuir a un major coneixement i ús de la institució per part de la ciutadania.

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

	Núm d'expedients	Percentatge
En tràmit	6	8,21%
Solució amistosa	15	20,54%
Queixa estimada	1	1,3%
Queixa desestimada	35	47,94%
Queixa inadmesa	16	21,9%

Els expedients de queixa per àmbits d'actuació són els següents:

	Tipologia	Total expedients
Disciplina Urbanística	DU	18
Altres	ALTR	11
Seguretat ciutadana i circulació	SCC	10
Serveis Municipals	SM	7
Impostos	IMP	6
Justícia	JUS	5
Via pública	VP	5
Respecte procediment administratiu	RPA	4
Serveis Socials	SS	4
Consum	CON	3
Sanitat	SA	3
Esports	ESP	1
Medi ambient	MA	1
Cultura	CUL	1
Treball	TR	1

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

	Estat dels expedients				
Tipologia	Soluc. amistosa	Estimada	Desestimada	Inadmeses	En tràmit
DU	5	1	7	-	5
ALTR	1	1	3	6	-
SCC	2	-	6	1	1
SM	4	-	3	-	-
IMP	-	-	6	-	-
JUS	-	-	-	5	-
VP	4	-	1	-	-
RPA	-	-	4	-	-
SS	-	-	3	-	1
CON	-	-	-	3	-
SA	-	-	2	1	-
ESP	-	-	1	-	-
MA	-	-	1	-	-
CUL	-	-	1	-	-

TR	-	-	1	-	-
----	---	---	---	---	---

Valoració Qualitativa per àmbits

Mantenint la línia d'anteriors informes, a partir de les actuacions concretes que des de la nostra institució s'han dut a terme, s'assenyalen les valoracions i recomanacions que volem formular a l'administració municipal.

En aquest darrer informe incorporem també un breu recull i valoració sobre el seguiment de les recomanacions i suggeriments que es van donar a conèixer en els informes de l'any 2000 i 2001. Només d'aquesta forma, se'ns fa possible valorar el grau d'acceptació i compliment que van assolint les nostres recomanacions per part de l'Ajuntament.

I. La disciplina urbanística.

Durant l'any 2002 hem registrat un total de 46 intervencions en l'àmbit de la Disciplina Urbanística el que ha suposat l'obertura d'un total de 18 expedients de queixa.

El resultat del seu tràmit ha estat el següent: 7 casos han estat desestimats, 1 cas ha estat parcialment estimat, 5 casos han estat resolts amb una solució amistosa i tenim 5 casos que encara es troben en tràmit.

En la resta dels 28 casos hem pogut plantejar una actuació de mediació entre els ciutadans i el departament. El seu resultat ha estat el següent: 23 casos s'han resolt amb una solució amistosa i la resta, 5 casos, han estat tancats.

Per tercer any consecutiu es repeteixen els exemples dels casos que amb major freqüència hem d'atendre:

- 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, ordres de retirada d'elements no regularitzables, execucions subsidiàries).
- 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

Un altre cop hem de destacar els retards excessius en la tramitació i resolució d'expedients de disciplina urbanística, ja sigui pel control i seguiment d'activitats, com per irregularitats urbanístiques de particulars o comunitats. Com s'ha manifestat en els informes del l'any 2000 i 2001, no podem atribuir aquestes dificultats a l'activitat inspectora o tècnica per si mateixa, sinó a les dificultats que comporta el seguiment i la resolució del gran nombre d'expedients que cal obrir cada dia.

És en aquest sentit que, tot i que el nombre de casos amb solució amistosa és positiu, la situació no ens deixa satisfets donat que, en el cas de poder trobar una solució, aquesta ha confirmat prèviament l'incompliment o endarreriment de terminis, resolucions, la manca d'aplicació de mesures correctores i la seva verificació, l'incompliment d'ordres i altres requeriments per part dels ciutadans, així com les dificultats per a poder fer complir de forma més efectiva aquestes ordres.

Així, de nou ens veiem obligats a recordar a l'administració que té el deure de tramitar i resoldre els expedients en els terminis que es defineixen 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".

Som conscients que el percentatge global de queixes sobre el total de resolucions i expedients tramitats és baix, però reiterem la recomanació quant a la necessitat de revisar els processos i mitjans que es disposen en l'actualitat en aquest departament per tal d'adequar-los als fluxos reals de treball i poder complir amb els terminis que les normatives determinen.

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

En aquest període s'han obert un total de 20 expedients de l'àmbit de competència de la Policia Local, el que ha suposat l'obertura d'un total de 10 expedients de queixa. El resultat de la tramitació d'aquests expedients ens ha dut a considerar 6 expedients com a desestimats, 2 resoltos amb una solució amistosa, 1 com a inadmesa per ser de competència aliena i 1 que encara es troba en tràmit.

La resta dels 10 expedients plantejats com a intervencions de mediació, tots s'han pogut resoldre amb una solució amistosa.

De nou coincideix la tipologia de casos rebuts amb els que ja es van reflectir en els nostres anteriors informes:

- Queixa per la disconformitat en una multa.
- Queixa sobre l'ús indegut i abusi d'una reserva d'estacionament.
- Queixa sobre el dipòsit municipal de vehicles.
- 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.

Per la significació especial que aquests temes tenen entre la ciutadania, cal destacar que la nostra Oficina no ha rebut enguany cap queixa formal sobre actuacions incorrectes del personal de la Policia Local.

Valoració i recomanació

Per tercer any consecutiu observem l'alt nivell d'exigència que els ciutadans expressen sobre l'actuació de la Policia Local a la nostra ciutat. La seguretat ciutadana es manté com un dels temes viscuts de forma més sensible entre la ciutadania. I de nou, la Policia Local esdevé a la ciutat la mà visible a qui s'atribueix tota la responsabilitat del control de l'ordre públic i la seguretat.

Les dades de victimització que ens arriben ens posen de manifest que, objectivament, segons el número de delictes, Santa Coloma és una ciutat segura. Però per la ciutadania, la seguretat o inseguretat és un fenomen d'una molt alta subjectivitat que, a més, es relaciona amb moltes altres dimensions de la vida ciutadana com les conductes incíviques i el manteniment de l'ordre públic a més de la vigilància, el control dels delictes o la mateixa visibilitat al carrer dels cossos de policia. Cal explicar millor a la ciutadania aquesta situació, així com la tasca feta dins del marc oficial de coordinació que és la Junta Local de Seguretat de Santa Coloma de Gramenet. Amb l'expectativa oberta i propera del desplegament dels Mossos d'Esquadra a la ciutat, no s'ha de perdre l'oportunitat de consolidar el procés de modernització i millora de la Policia Local.

Quant a les relacions que la nostra Oficina ha de mantenir per a la resolució i tràmit puntual de cada cas, voldria tornar a destacar la tasca que s'ofereix des de la Policia Local per part del seu Departament d'Atenció al Ciutadà. A més d'una atenció personalitzada, aquest departament ens facilita de forma molt oberta, ràpida i directa l'anàlisi i revisió dels continguts de cada queixa.

Independentment de les dificultats concretes i dels aspectes susceptibles de millora en la tasca interna i externa de la Policia Local, compartim amb els seus responsables la concepció i filosofia d'atenció a la ciutadania que es posa en pràctica en aquest Departament.

III. La neteja viària.

Un altre cop destaquem que 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, 14 dels quals han estat de Mediació i la resta, 7 expedients, han estat de queixa. D'aquests 7 expedients de queixa, en 4 casos s'ha pogut assolir una solució amistosa i en 3 la queixa ha estat desestimada. Pel que fa als expedients de Mediació, s'ha assolit un total de 13 solucions amistoses, i només 1 cas s'ha arxivat definitivament 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)

D'acord amb l'objectiu de la nostra oficina, s'han mantingut els contactes amb els responsables tècnics i polítics 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

L'any 2002 ha estat l'any de la posada en marxa de les mesures que s'havien inclòs en el nou contracte de neteja de la ciutat. Les condicions del nou contracte han incorporat aspectes reclamats fa temps com l'increment de les actuacions de caps de setmana, la posada en funcionament de la recollida lateral de contenidors, l'increment i millora dels mitjans tècnics o el treball de les brigades d'acció immediata.

No podem dir que hagin desaparegut les dificultats al voltant d'aquesta qüestió ja que mantenim la recepció de queixes de ciutadans sobre punts més conflictius, amb major acumulació de brutícia o abandonament de mobles i deixalles al carrer o discrepàncies en la ubicació dels contenidors, ja sigui d'escombraries o de recollida selectiva. A més la visió i la intervenció de la nostra oficina sempre és, per definició, subjectiva, ja que s'inicia arran de la queixa d'algun ciutadà o ciutadana. Tot i així, pensem que en els aspectes globals hi ha hagut una millora de la situació de la neteja a la ciutat. Ara caldrà veure si és possible també fer incidir, i el més important, mantenir aquesta millora sobre la resta d'aspectes més puntuals i reduir els percentatges de queixes individuals que es van rebent.

IV. La via pública i el manteniment de la ciutat

Durant aquest any s'han obert un total de 16 expedients, dels quals 11 han estat expedients de mediació i 5 han estat expedients de queixa. Quant als expedients de mediació, tots s'han pogut resoldre solució amistosa. Quant als expedients de queixa, 4 han estat resolts amb una solució amistosa i 1 s'ha considerat desestimat.

Les demandes que es reben en la nostra Oficina sobre l'àmbit de la via pública es poden agrupar en dos grans blocs: el primer sobre 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, sòl irregular i malmès.
- Queixa per la manca de manteniment de mobiliari urbà.

Valoració i recomanació

No podem desvincular les demandes de manteniment de la via pública que rebem de les dificultats generals que la nostra ciutat pateix encara respecte l'actual desenvolupament urbanístic. Com ja vam manifestar en el nostre anterior informe, les grans actuacions urbanístiques suposen una millora i la reducció i menor incidència de les queixes més quotidianes, però encara es manté la recepció de queixes puntuals que posen de manifest les limitacions de la capacitat de resposta i intervenció dels serveis de manteniment de la ciutat

Tornem a constatar que la col·laboració amb els responsables tècnics i polítics d'aquests serveis ens ha facilitat resoldre la majoria d'expedients amb una solució amistosa. Però, tot i així, es manté el desequilibri i poc marge d'actuació de que es disposa entre les dotacions de pressupost per a decidir intervencions i els requeriments d'actuacions que caldria afrontar.

Així, de nou cal expressar en aquest àmbit la recomanació, d'instar a l'administració a incrementar, els mitjans i recursos disponibles pel manteniment quotidià de la ciutat, només així es podran mantenir actuacions transitòries i de manteniment que millorin l'estat dels punts amb problemes, a l'espera d'altres actuacions globals de millora sobre les quals les previsions no es poden plantejar a curt termini.

V. L'atenció a la ciutadania.

Aquest és el darrer informe del primer període complert d'un Defensor del Ciutadà a Santa Coloma de Gramenet. Tanmateix ha estat un temps suficient per anar observant certs fenòmens més o menys comuns dins de l'organització municipal, sobre els que voldria manifestar alguna observació i fer alguna proposta.

La creació de la institució del Defensor del Ciutadà ha posat de manifest que cal millorar, i en alguns casos plantejar, com es resolen els circuits de recepció, tràmit i resposta de consultes i queixes del ciutadà. Així cal veure com es configura la resposta a la ciutadania per part de tots aquells serveis i departaments que, com a primera línia visible de relació entre l'administració i la ciutadania, han de donar resposta a les demandes concretes com és la Policia Local, els diversos serveis d'inspecció d'activitats i disciplina urbanística, els serveis socials o la mateixa OIAC.

Per aquest motiu, cal clarificar com és l'atenció i la resolució del que en nombroses ocasions ens hem referit com a les queixes i consultes en la "primera instància". La nostra experiència és que no tots els departaments de l'Ajuntament aconseguen fer operatiu un circuit formal per a la resolució de queixes, suggeriments i reclamacions que el ciutadà planteja. I és en aquest sentit que caldria mantenir els esforços per tal que tota l'organització municipal comparteixi la mateixa visió i filosofia del *Ciutadà/Ciutadana* com l'actor i destinatari dels drets de proximitat i ciutadania, individuals i col·lectius, a qui serveix l'administració local.

Aquesta concepció, de *Ciudadà/Ciudadana*, subjecte de dret, és coincident amb el plantejament reflectit en la “Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat” signada a Saint Denis el 18 de maig de 2000 i ratificada pel Ple de l’Ajuntament de Santa Coloma el 27 de juliol de 2000, i entenem que arriba més enllà d’altres visions que poden ser més parcials i limitades com son les de “usuari” o “client”.

En aquesta direcció caldria plantejar la creació d’un sistema coordinat de seguiment i control de la qualitat dels serveis que presta l’administració municipal: La difusió i publicació dels catàlegs de serveis que presta l’administració local i de les cartes de serveis com la manifestació explícita dels compromisos amb la ciutadania pot ser també una de les fórmules per continuar aquest procés global de millora de la qualitat de l’atenció al ciutadà.

Fins al moment hi ha serveis de l’organització municipal, com és el cas de la Policia Local, en els que la seva opció ha estat la creació d’un departament específic d’Atenció al Ciudadà que vetlla per la qualitat del servei i per la resposta que s’ofereix al ciutadà. La creació de la OIAC, com a punt integral de l’atenció a la ciutadania és també una demostració de la posada en marxa de tot aquest procés de modernització de l’organització municipal. És evident que es poden plantejar diverses propostes, però el fet de determinar i clarificar el sistema que cada servei i departament assumeix per a la recepció i control de queixes, consultes i suggeriments, a més de la publicació dels catàlegs de serveis que s’ofereixen i dels compromisos explícits de resposta manifestats en les cartes de serveis, facilitaria no només la seva posterior gestió i resolució, sinó que esdevindria una eina d’anàlisi permanent de la capacitat real de resposta de cada unitat de l’administració local envers les demandes ciutadanes.

VI. Una reflexió final: els usuaris de drogues il·legals.

En el darrer trimestre de l'any 2002 va sortir a la llum pública certes dificultats de convivència i conflictes que s'havien donat entre alguns usuaris de drogues il·legals, membres de grups més o menys identificats, i altres veïns de la ciutat, centralitzats en la mateixa plaça de la Vila i els seus entorn més propers de Can Sisterè i la Biblioteca central. L'aparició d'aquests conflictes van fer sortir a la llum algunes manifestacions, per part d'alguns mitjans de premsa i comunicació que, si més no, hauríem de qualificar com a poc afortunades, donat que afavorien poc les actituds de diàleg i respecte mutu.

Quant a la solució dels conflictes, aquest Defensor tampoc té "la solució" del problema, si entenem com a solució alguna acció més o menys directa o quasi "màgica" que pogués fer desaparèixer per sempre els conflictes ciutadans de qualsevol tipus. Allà on hi hagin dos interessos més o menys contraposats sempre hi podrà aparèixer un conflicte i aquest pot aparèixer sobre drets i qüestions tan simples com el dret dels avis a passejar i el drets dels infants a jugar en els parcs i les places o d'altres més complicats com la coexistència amb els usuaris de drogues il·legals.

Per altra banda, tots –i cal remarcar que el concepte de "tots" no exclou a ninguna de les parts- tenim els mateixos drets i els mateixos deures. Així doncs, cal també recordar quines són les regles del joc: davant un delicte o una agressió no podem tenir tolerància i s'ha d'imposar l'actuació dels cossos i forces de seguretat. Aquest és un límit i una condició determinant de la nostra convivència. Els parcs, les places i la via pública són un bé comú de tots i totes, però el seu ús s'ha de fer partint de la base del respecte mutu i del diàleg entre totes les parts.

Per aquest motiu, volem agrair la bona disponibilitat dels veïns i comerciants afectats directament, de les associacions de veïns, d'AUPAM com a veu dels usuaris de drogues afectats i dels diversos departaments municipals, principalment Policia Local, els Serveis Socials amb l'Equip de Prevenció de Drogodependències, i la resta de professionals implicats, per la disponibilitat, capacitat de diàleg i resposta que en aquest tema han demostrat en les diverses reunions internes i externes que s'han dut a terme pel seguiment d'aquest tema.

Quant a l'actuació dels mitjans de premsa i comunicació, a partir del respecte mutu sobre el que és el dret a una informació objectiva i a la llibertat d'expressió i opinió de cada mitjà, només voldríem fer una crida per tal de continuar compartint, cadascú des del seu propi paper i funció, l'objectiu comú de la millora de la nostra ciutat.

VII. Recomanacions conjuntes aprovades en la IV Trobada de Síndics i Defensors locals de Catalunya. Girona, 20 d'abril de 2002.

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

1. Els síndics i defensors dels ciutadans locals acorden posar en marxa un procés de treball conjunt que serveixi per unificar les formes d'abordatge de les demandes i queixes dels ciutadans. Aquest treball es farà a partir d'un document base de discussió on tots els síndics i defensors podran incorporar les aportacions que creguin oportunes. El Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet assumirà la coordinació d'aquest treball amb la tramesa d'un primer document, que s'anirà completant posteriorment amb les aportacions de tots.
2. Coordinació de tasques d'interès comú. S'arriba a l'acord de vehicular, mitjançant el coordinador i el subcoordinador, qualsevol proposta que s'entengui d'interès general, per tal que el síndic o defensor que la proposi la posi en coneixement de la resta de companys, i que en cas d'assumir-la, s'incorpori en les recomanacions que adrecin als seus respectius municipis. El correu electrònic (llista de distribució) serà el sistema de comunicació entre síndics i defensors locals.

3. Petició al Parlament de Catalunya. Davant el coneixement que hem tingut de l'actual estudi previ que s'està realitzant al Parlament de Catalunya sobre la modificació de la Llei municipal i de règim local de Catalunya 8/87, de 15 d'abril, s'acorda demanar informació sobre els aspectes d'aquesta llei que fan referència a la institució dels síndics i defensors locals de Catalunya i suggerir la nostra col·laboració per poder incorporar l'experiència, el coneixement i les opinions dels diferents síndics i defensors que ja estem realitzant aquesta tasca.
4. Per tal de salvaguardar el prestigi que mereix la institució s'insta als ajuntaments a respondre amb el màxim de rapidesa les decisions dels defensors i síndics.
5. El Síndic de Greuges de Catalunya fa la proposta de preparar una jornada amb el defensor regional de la Toscana, (Itàlia), juntament amb els defensors locals d'aquella regió i els defensors i síndics locals de Catalunya. Aquesta jornada, prevista per al mes d'octubre d'aquest any 2002, s'acorda que es celebri a Badalona, davant l'oferiment fet pel defensor del ciutadà d'aquesta ciutat. El conjunt dels temes a debatre s'establiran en les sessions de treball que la comissió de síndics ha previst dur a terme el proper mes de juny a Santa Coloma de Gramenet.
6. La V Trobada de Síndics i Defensors Locals de Catalunya s'acorda fer-la a Santa Coloma de Gramenet i, per tant, el Sr. Fernando Oteros Salas serà el responsable d'organitzar-la.

7. Per tal de tenir un portaveu, interlocutor o coordinador dels defensors i síndics locals s'acorda nomenar coordinador el defensor de Santa Coloma de Gramenet, Sr. Fernando Oteros Salas, i subcoordinadora la defensora del ciutadà de Girona, Sra. M Teresa Seseras Vicens, i s'estableix aquest mecanisme per a futures ocasions.

8. Volem agrair, un cop més, la col·laboració del Síndic de Greuges de Catalunya constatada amb la presència i participació a la IV Jornada de Síndics i Defensors Locals de Catalunya de l'adjunt Sr. Enric R. Bartlett i l'assessor Sr. Manel Sanz.

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.*

De nou vam poder 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. Enguany ja s'ha arribat a la seva cinquena 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.

Aquesta commemoració va consistir en la celebració d'una diada festiva al voltant de "*EL DRET A L'ENSENYAMENT*" que es va fer el dissabte 23 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.

Com cada any, l'organització de tots aquest 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, El Racó dels Joves del C.E. Puig Castellar, L'Espurna, Parrac de Drac, Grup Nemo i la UDA Gramenet, amb el suport i col·laboració de la regidoria d'Infància i Joventut de l'Ajuntament de Santa Coloma i la nostra institució.

En aquesta edició es va editar també un calendari per a tots els participants, comptant amb el suport i col·laboració de la Diputació de Barcelona i del mateix Ajuntament que ha estat distribuït per les escoles i biblioteques de la ciutat.

Es continua mantenint la participació de públic i d'entitats als nivells que ja es van assolir en anteriors edicions motiu pel qual, també es manté el compromís de mantenir la convocatòria per al proper novembre de 2003.

Continuem mantenint que el suport i la promoció d'accions per incrementar la difusió, consolidació i extensió dels drets de la ciutadania i, en aquest cas, dels Drets dels Infants, és una dimensió més del treball d'un Defensor del Ciutadà a l'àmbit local.

Per aixó ens proposem mantenir aquestes col·laboracions amb les entitats ciutadanes i el mateix Ajuntament en la mesura de les nostres capacitats i possibilitats.

3.2 Jornada d'intercanvi: la ciutat i el Centre Penitenciari de Quatre Camins.

A partir de l'assessorament fet en diversos casos puntuals, a famílies i interns del centre, vam tenir l'oportunitat de conèixer la realitat d'alguns ciutadans interns en el Centre penitenciari de Quatre Camins. Per la distribució territorial de les presons, aquest és el centre on majoritàriament compleixen la seva condemna els ciutadans de Santa Coloma de Gramenet.

Així, vam constatar la feina de diversos organismes i departaments de l'Ajuntament per afavorir la reinserció social dels interns com són els serveis d'inserció laboral i formació de Grameimpuls, els Serveis Socials d'Atenció Primària, l'Equip de Prevenció de Drogodependències, així com el treball desenvolupat a la presó i al carrer per AUPA'M amb qui també mantenim obertes les vies de col·laboració.

De l'intercanvi entre totes les parts, va sorgir la proposta de la celebració d'una Jornada en aquest Centre Penitenciari per tal de coincidir en un mateix espai i temps els interns, les famílies, els serveis de rehabilitació del Centre i els serveis que els ofereix a tots la seva pròpia ciutat, per tal d'assolir un apropament dels recursos de l'administració local als interns i fer arribar el missatge que la ciutat, i el seu Ajuntament, recorda i té present la seva situació personal.

La jornada es va celebrar el 7 de maig i va estar organitzada conjuntament entre el Defensor del Ciutadà, els serveis i departaments implicats de l'Ajuntament, Grameimpuls, la Direcció General de Serveis Penitenciaris, la Direcció del Centre i AUPAM.

La representació institucional va estar asumida per la Sra. Pilar Puig, Tinent d'Alcalde regidora de Serveis Socials i Ensenyament de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. El Sr. Jesús Martínez, Cap del Servei de Rehabilitació, va assumir la representació de la Direcció General de Serveis Penitenciaris i de Rehabilitació del Departament de Justícia.

Sense la suma de totes aquestes voluntats, el treball d'AUPAM, el dels tècnics que hi van participar i l'acollida favorable dels interns i les seves famílies, la Jornada no hagués pogut assolir amb èxit els seus objectius.

La Jornada es va iniciar amb una projecció d'un video de la ciutat. A continuació, es van presentar els recursos i serveis que l'Ajuntament i la ciutat posa a l'abast dels ciutadans: els serveis socials d'atenció primària, els serveis d'inserció laboral i l'oferta de formació ocupacional que pot oferir Grameimpuls, el suport de l'Equip de Prevenció de Drogodependències i la mateixa Oficina del Defensor del Ciutadà, entre d'altres. Sobre aquestes exposicions es va obrir un torn de paraules entre interns, famílies i els serveis representats. La salutació final de les autoritats va donar pas a una actuació musical i un berenar com a cloenda.

Aquesta Jornada ha estat el primer intercanvi institucional d'aquest tipus organitzat entre els serveis d'un centre penitenciar i una ciutat.

Voldria fer constar en aquest informe l'agraïment a tots els responsables tècnics i polítics, de l'Ajuntament i de la Direcció General de Serveis Penitenciaris i Rehabilitació, que van fer possible la superació de les dificultats que comportava l'organització d'una jornada d'aquest tipus. Si les circumstàncies i les voluntats ho continuen permeten, la intenció es de mantenir en properes edicions aquesta trobada amb els ciutadans de Santa Coloma de Gramenet d'aquest Centre.

3.3 Coordinació dels Síndics i Defensors locals i organització de la V Trobada a Santa Coloma Coloma de Gramenet 2003.

Tal com s'ha assenyalat, el 20 d'abril de 2002, es va celebrar a Girona la IV edició de la trobada anual amb la participació de 21 Síndics, Sindiques i Defensors i Defensores locals.

En aquesta cal destacar la incorporació al grup per primer cop de Síndics i Defensors de la resta de l'estat, amb la participació de la Sra. Zenáida Álvarez, Defensora del Ciudadano de Gijón i del Sr. Javier Otaola, Síndico-Defensor vecinal de Vitoria-Gasteiz.

La trobada va comportar acords importants que van suposar l'assumpció de responsabilitats per part nostre, donat que vam estar escollits com a seu de la trobada de l'any 2003 i com a coordinadors anuals del Síndics i Defensor locals.

Per aquest motiu, donat que aquesta responsabilitat té una durada superior al període anual de l'informe inclourem també en aquest punt un resum de les tasques assumides des de la coordinació anual i per a la preparació de la V Trobada celebrada el 27 de març de 2003 a la nostra ciutat.

Tasques i encàrrecs assumits:

- FORUMSD: creació i posada en funcionament del *FORUM DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS, FORUMSD*, mitjançant el correu electrònic. Per aquesta via totes les sindicatures reben i envien informacions, consultes sobre casos, articles, metodologia d'actuació, preparació de trobades, debats oberts, propostes de treball i qualsevol altre proposat que puguis d'interès comú. Tota l'administració, seguiment i control del Forumsd es du directament per part nostre. A data d'avui hi ha 30 altes d'un total de 23 ciutats i pobles amb Síndic/a o Defensor/a i s'han trames més de 150 correus electrònics.
- Organització de dues sessions de discussió i treball a la ciutat: 18 de Juny i 17 d'octubre. Temes tractats: metodologia conjunta, propostes per a la redacció dels esborranys de la nova llei, repercussions d'aquesta modificació, relacions amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya, debat sobre els límits de les actuacions i altres sobre l'organització de la Trobada 2003.
- Redacció per d'un document per unificar metodologia i terminologia que s'utilitza en les sindicatures. Hem redactat el documenta base que ha estat utilitzat per al debat i que, amb l'incorporació de les diverses aportacions, ha estat ratificat en la trobada de Santa Coloma de Gramenet.
- Cordinació de les actuacions conjuntes davant el Parlament de Catalunya. Llei 21/2002 de setena modificació de la Llei 8/87 municipal i de règim local de Catalunya. Redacció i tramesa de cartes i escrits al Parlament de Catalunya: presidència, grups parlamentaris i membres de la Comissió Redactora de l'esborrany de la llei. Redacció i tramesa de la proposta comuna dels Síndics i Defensors.

- Reglament de la institució. Redacció, per part de la nostra assessora jurídica, Joana Ricardo, d'una proposta de reglament amb l'adaptació dels articles als dictats de la nova llei i la incorporació de l'experiència i les millors aportacions dels que ha estat aprovats fins al moment.

- Redacció i publicació d'articles conjunts en premsa: 10 desembre de 2002, Dia dels Drets Humans, difusió de l'article: "Globalitzem els drets humans". 14 de desembre de 2002, difusió de l'article: "A què es dedica un Defensor". (veure articles en l'annexe).

- Altres tasques d'interès comú: relació amb els nous Síndics i Defensors, assistència i participació en Jornades i Debats sobre la institució, preparació amb el Defensor de la Ciutadania de Badalona d'una jornada d'intercanvi amb Síndics locals d'Itàlia.

Valoració de la coordinació:

Respecte la creació del Fòrumsd, val a dir que no només ha servit per enviar i rebre informació, documents, articles de premsa, donar resposta a dubtes, obrir debats, o intercanviar alguna recomanació, sinó que ha esdevingut una eina molt valorada per tots com a forma de mantenir el contacte, escurçar les distàncies físiques i crear una relació i un vincle directe –una proximitat virtual- entre tots i totes de forma quotidiana.

Quant a la resta de treball i la mateixa celebració de la Jornada el passat 27 de març, val a dir que hem rebut les felicitacions de molts Síndics/ques i Defensors/es per l'impuls donat i la tasca desenvolupada enguany desde Santa Coloma de Gramenet.

3.4 Participació institucional en altres activitats.

8 de febrer	Representació de la institució en la trobada amb la Sra. Orzala Ashraf, directora de la ONG "HAWCA", d'ajut i suport a les dones i infants de l'Afganistan.
22 de febrer	Assistència a la presentació del nou núm. de la revista "El Blues del metabús" de AUPA'M.
26 de febrer	Presentació de l'Informe 2001 al Ple del Defensor de la Ciutadania de Badalona.
4 de març	Presència institucional en la presentació del programa de les jornades del 8 de març, Dia Internacional de la dona.
6 de març	Assistència a la presentació del llibre, "El Síndic de Greuges" del Sr. Enric. R Bartlett. Adjunt al Síndic de Greuges.
7 de març	Presentació de l'Informe 2001 al Ple del Defensor del Ciutadà de Mataró.
10 de març	Assistència en el Teatre Segarra al concert de Setmana Santa de la Colònia Egabrense.
20 de març	Reunió de treball amb el Departament de Justícia – Serveis Socials Penitenciaris

4 d'abril	Presentació del Fons de Solidaritat Joan Gomis a la Biblioteca Central de Santa Coloma de Gramenet..
9 d'abril	Trobada anual de Síndics i Defensors - Girona
29 d'abril	Presentació de l'informe anual a Ple.
3 de maig	Assistència a la conferència de la Dra. Amina Bargach. Pla per la Convivència intercultural.
7 de maig	Jornada d'Intercanvi Santa Coloma de Gramenet – Centre Penitenciari de Quatre Camins.
26 de maig	Presència institucional als actes de l'Aplec de Sardana – Can Zam.
3 de juny	Participació en la Jornada de treball del Pla de Convivència – Economia, Habitatge i Treball.
4 de juny	Entrevista amb el Sr. Anton Cañellas, Síndic de Greuges de Catalunya.
11 de juny	Presentació de l'Informe al Ple 2001. AA.VV. Centre.
18 de juny	Sessió de treball interna: Síndics i Defensors.
19 de juny	Participació a les II Trobades d'Atenció Ciutadana.

22 de Juny	Presència institucional – Festes de la Guinardera.
23 de juliol	Reunió de treball – Comissió Impulsora del Pla de la Convivència.
11 de setembre	Presència institucional en els actes de l'homenatge a la Senyera.
1 d'octubre	Assistència al Ple de presentació de l'Informe del Síndic de Greuges de Tiana, així com al nomenament de nou Síndic de Greuges.
22/27 octubre	Presència institucional en diversos actes de la Setmana de la Solidaritat.
25 d'octubre	Presència institucional en els actes de celebració del cinquè aniversari del grup 0,7 i més dels treballadors i treballadores de l'Ajuntament.
28 d'octubre	Entrevista amb el Sr. Omar Vilchez, Alcalde de Jalapa – Nicaragua.
23 novembre	Celebració Dia Universal de L'Infant.
29 novembre	Presència institucional en la jornada sobre la reforma de la Llei Municipal i de règim local de Catalunya. FMC – AMB.
10 desembre	Ràdio Gramenet. Dia dels Drets Humans.

4. Objectius per al 2003

Quant als objectius que vam plantejar en l'informe de l'any 2001, pensem que aquests han estat assolits de forma general en un grau de satisfacció mig-alt, tot i que hi ha aspectes concrets que encara són insuficients.

Quant a la tasca del Defensor del Ciutadà, s'ha intentat assolir la major difusió possible amb els mitjans i contactes que tenim a l'abast. Tot i així, encara cal insistir en la necessitat de plantejar una campanya específica de difusió de la institució en la ciutat, que pugui anar més enllà dels mitjans propis del Full Informatiu editat per l'Ajuntament i arribar a les entitats, associacions i ciutadania que encara no ens coneixen suficientment.

Quant a la ubicació definitiva, a finals de l'exercici vam fer el trasllat a les noves dependències. L'accés separat de la resta de serveis de l'Ajuntament, facilita per fi a la ciutadania la visualització formal d'una independència, la qual, més enllà de la que mai pugui atorgar una determinada ubicació, es guanya dia a dia, per l'activitat quotidiana i responsabilitat que es demostrin mútuament la institució i l'Ajuntament.

Respecte a la pàgina web, es troba totalment operativa, així com l'entrada i presentació de queixes per la via del correu electrònic, tot i que encara el percentatge del seu ús es baix, així com la consulta dels informes o del mateix Reglament del Defensor del Ciutadà.

Així doncs, aquests són els compromisos i treballs a desenvolupar fins al proper nomenament:

- Manteniment de l'atenció i la qualitat de l'atenció a la ciutadania sota el model actual.
- Actualització i regularització del Reglament del Defensor de Ciutadà als requeriments de la nova Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Manteniment de la continuïtat i administració del FORUMSD, com a nexa de contacte intern entre els Síndics i Defensors municipals.
- Respecte la V Jornada de Síndics i Defensors locals a Santa Coloma de Gramenet, assumpció de les tasques de la sots-coordinació per al període 2003-2004 i fins a la Trobada de Reus de l'any 2004.

5. Agraïments

Com tots sabeu, ja fa uns quants anys, que vaig acceptar la proposta de dedicar-me a la ciutat des d'una activitat pública. Posteriorment, des d'una dimensió totalment diferent i més enllà de la visió política d'un partit, he tingut la gran oportunitat d'haver estat el primer Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet.

Gràcies a la meva ciutat per les oportunitats que m'ha facilitat.

Gràcies a la meva família per la seva forma particular de donar-me suport i patir-ho.

Gràcies a la ciutadana per la confiança.

Gràcies als més crítics –de dins i de fora- per les crítiques i les discrepàncies: totes elles ens ajuden a revisar i avançar en la feina.

Gràcies a l'Alcalde i els regidors per escoltar les opinions reflectides en aquest informe: a ells els correspon la presa de decisions.

I gràcies als meus col·laboradors, el Sr. Joan Antoni Martínez, adjunt al Defensor del Ciutadà i la Sra. Joana Ricardo, lletrada dels Serveis Jurídics de l'Ajuntament i assessora de la nostra Oficina. Amb ells he pogut treballar en equip.

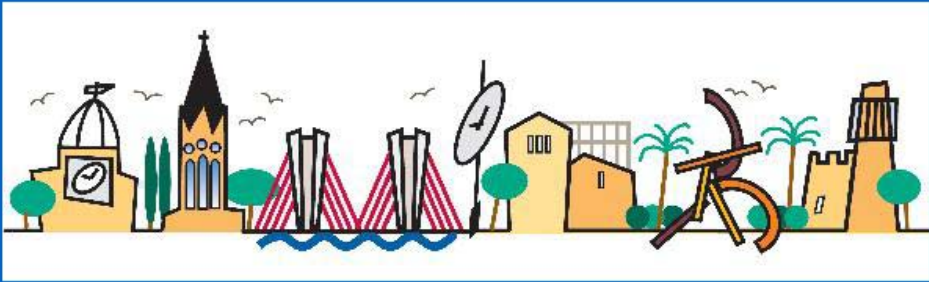
El meu compromís estarà sempre amb tots vosaltres.

-
-
-

DEFENSOR DEL CIUTADÀ
Santa Coloma de Gramenet

Informe 2002

Annexos



-
-
-
-
-
-
-
-

ANNEXOS

- V. Quadres, gràfics i llistat d'expedients de queixa.
- VI. Sindicatura Municipal de Greuges - Defensa de la Ciutadania: Bases d'actuació i funcionament a l'àmbit local.
- VII. Articles Premsa
- VIII. Reglament del Defensor del Ciutadà

-
-
-

DEFENSOR DEL CIUTADÀ Santa Coloma de Gramenet

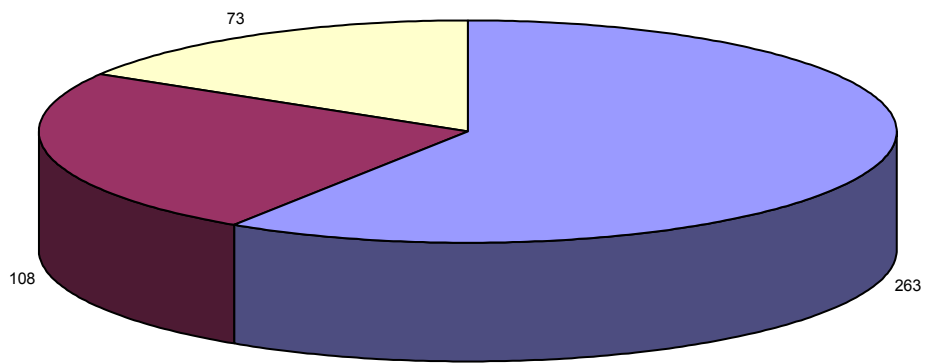
Informe 2002

Quadres i gràfics



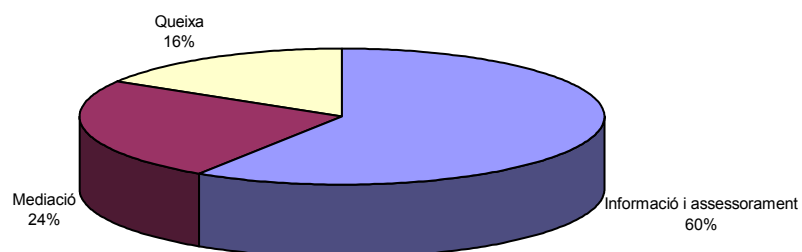
-
-
-
-
-
-
-

TOTAL EXPEDIENTS 444



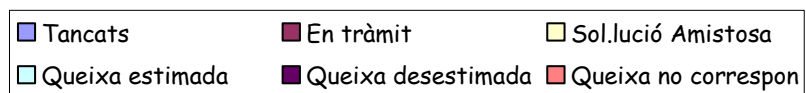
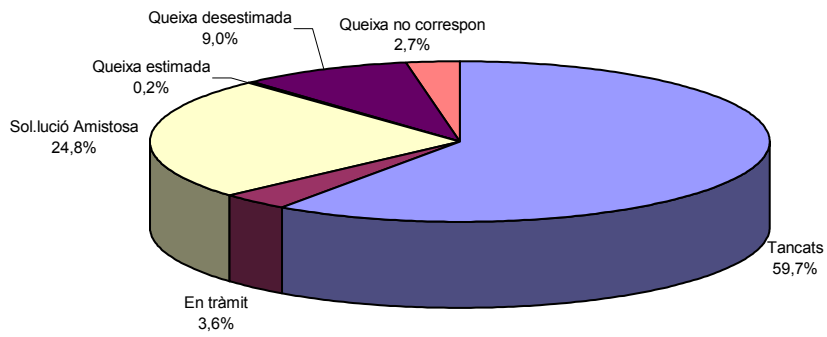
■ Informació i assessorament ■ Mediació ■ Queixa

TIPUS D'INTERVENCIO

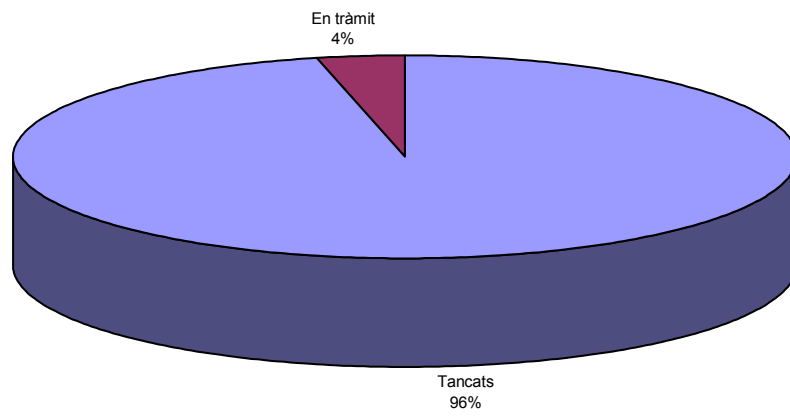


■ Informació i assessorament ■ Mediació ■ Queixa

SITUACIÓ DELS EXPEDIENTS

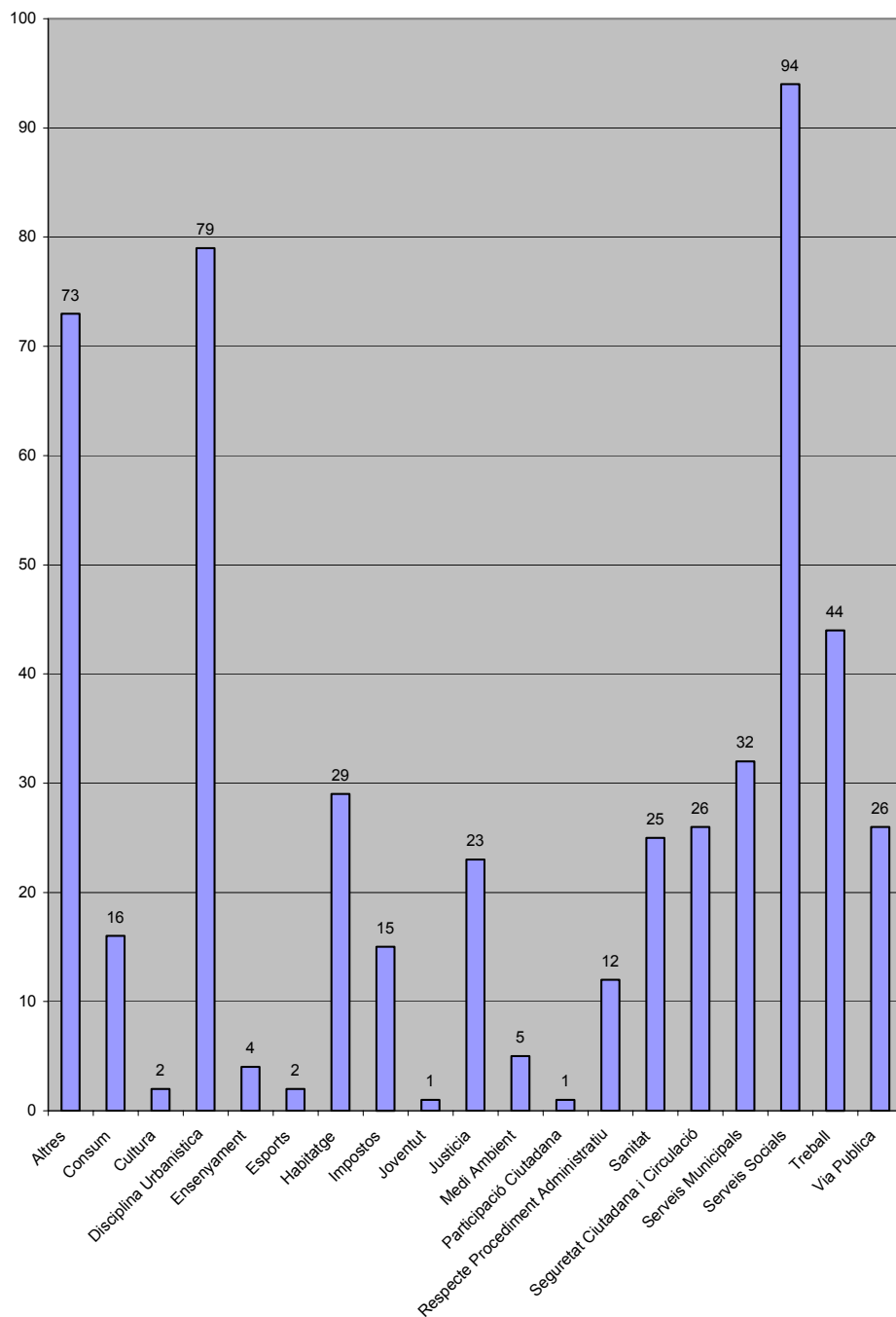


SITUACIO DELS EXPEDIENTS

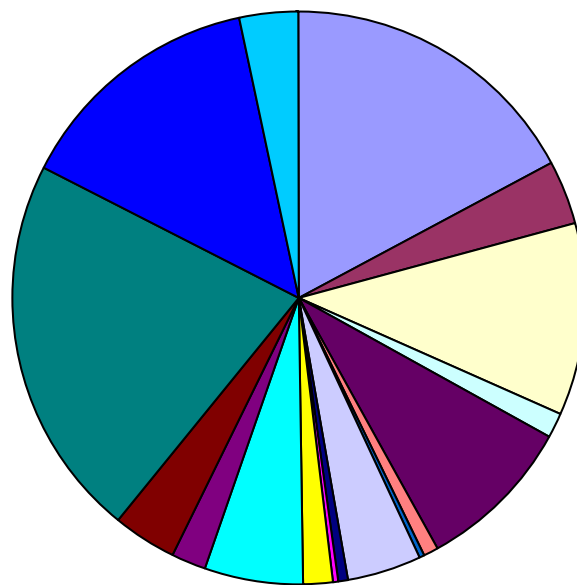


■ Tancats ■ En tràmit

ATENCIONS TOTALS PER TIPOLOGIA DE CASOS

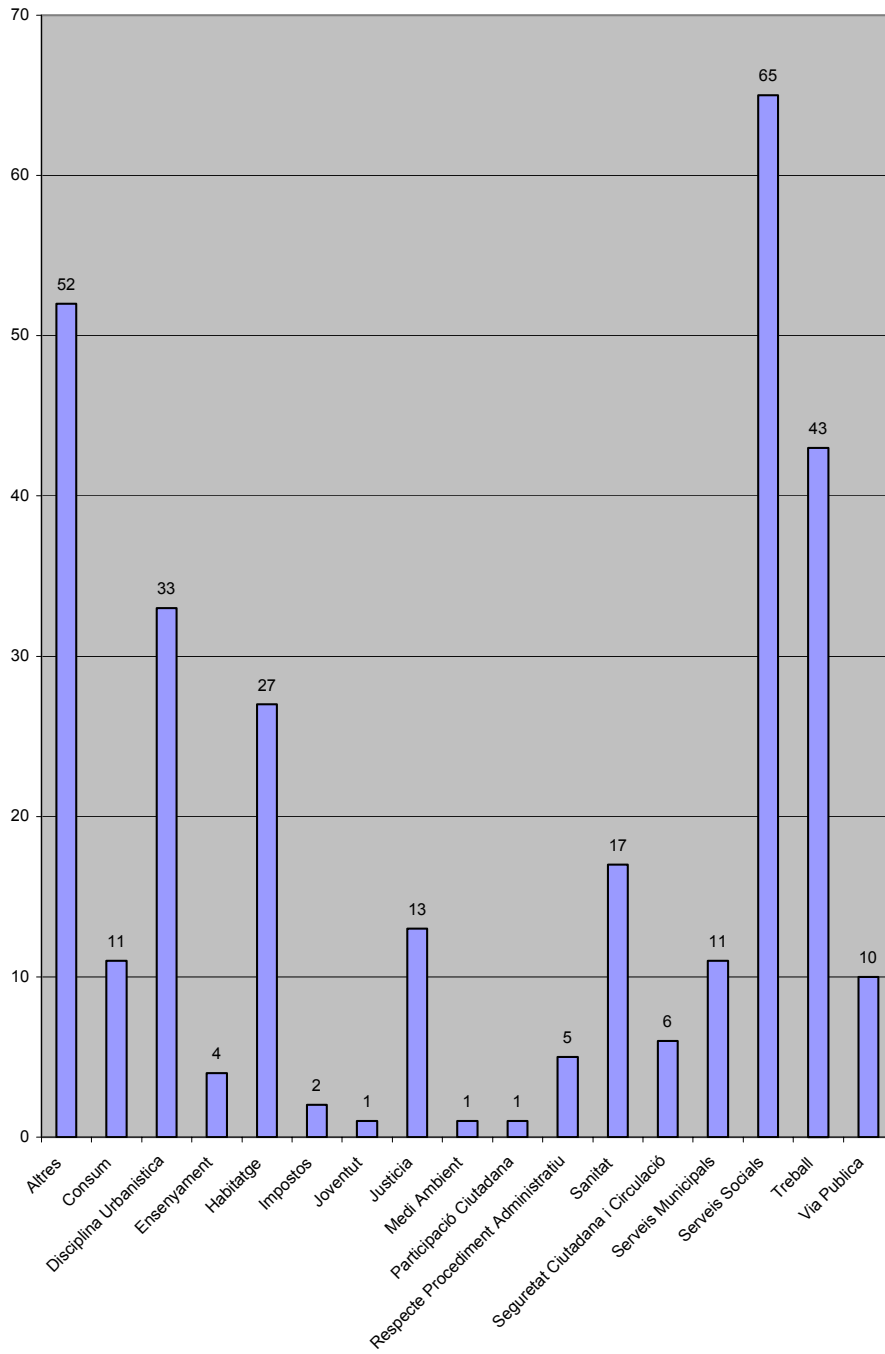


INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT
263 Expedients

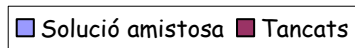
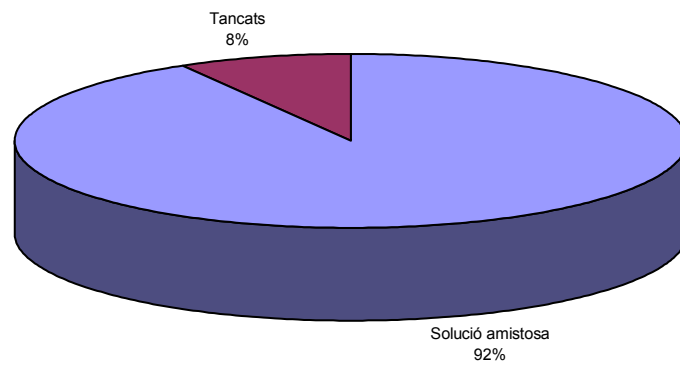


Altres	Consum	Disciplina Urbanística
Ensenyament	Habitatge	Impostos
Joventut	Justícia	Medi Ambient
Participació Ciutadana	Respecte Procediment Administratiu	Sanitat
Seguretat Ciutadana i Circulació	Serveis Municipals	Serveis Socials
Treball	Via Pública	

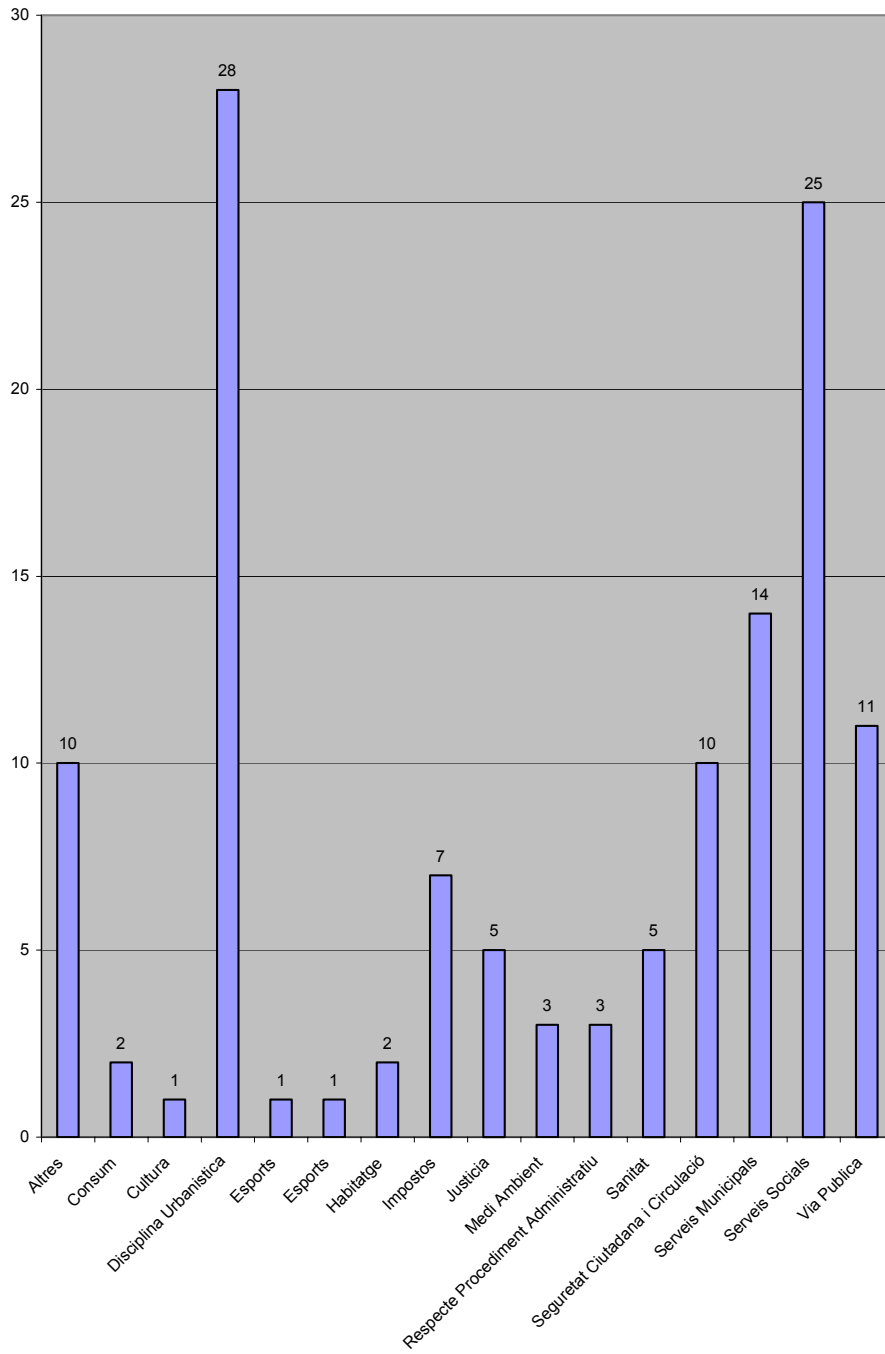
INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT



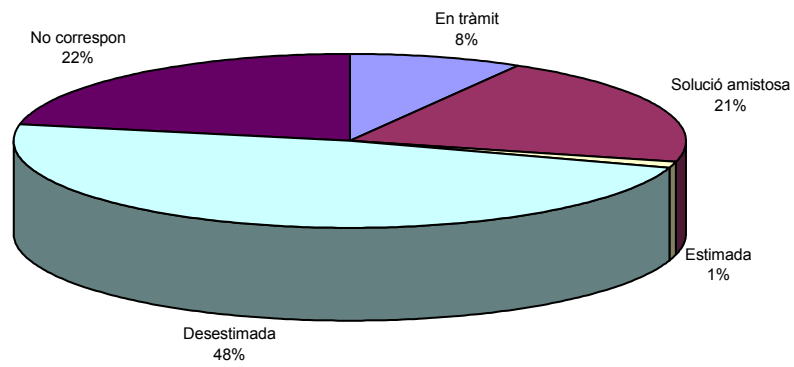
MEDIACIONS
108 Expedients



MEDIACIÓ

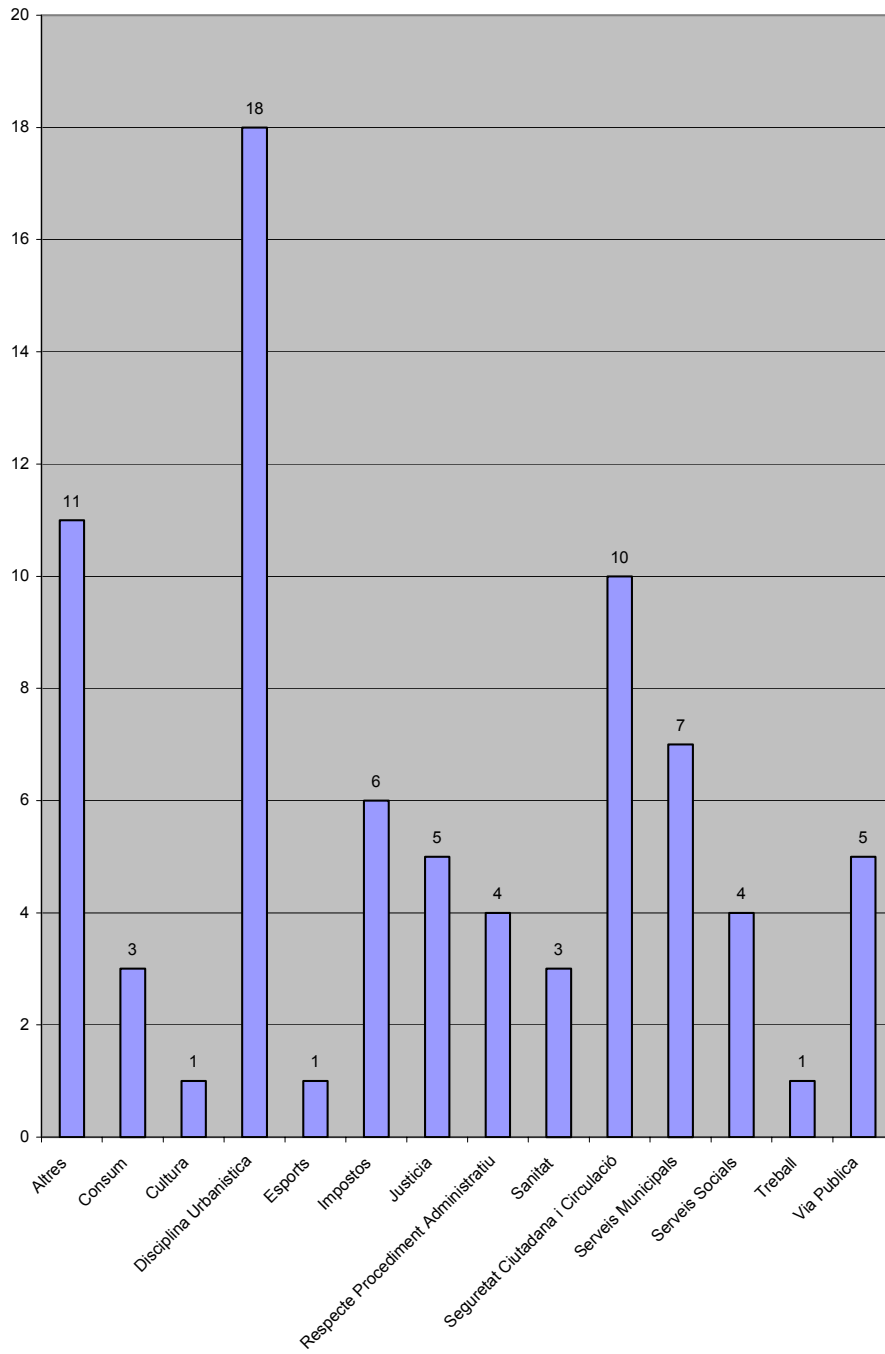


QUEIXES
73 Expedients



■ En tràmit ■ Solució amistosa ■ Estimada ■ Desestimada ■ No correspon

QUEIXES



-
-
-

V TROBADA DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS - FORUMSD

*SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES
DEFENSA DE LA CIUTADANIA*

Bases d'actuació i funcionament a l'àmbit local

Santa Coloma de Gramenet, 27 de març de 2003



INTRODUCCIÓ

Aquest document ha estat elaborat per tal d'acordar l'establiment d'unes bases comunes dels criteris d'actuació, trobar el consens en algunes definicions i l'ús de certs conceptes, i mantenir una certa sistematització de les actuacions per part de tots els Síndics/ques i Defensors/es. El conjunt del treball recull l'experiència i coneixements que tots i totes, amb més o menys anys d'experiència en l'exercici del càrrec, hem assolit en l'atenció i el servei que s'ofereix cada dia a la ciutadania. Aquesta proposta suposa la intenció de compartir i utilitzar, a partir de la seva aprovació definitiva, aquesta metodologia de treball.

La utilització amb un mateix sentit d'una terminologia comuna, servirà també, en una segona fase, com a pauta per comprendre millor i unificar els criteris a l'hora d'elaborar els informes i memòries, de forma que es pugui reflectir amb una major homogeneïtat el treball que es fa en les Sindicatures de Greuges i les Oficines del Defensor/a del Ciutadà en l'àmbit local.

Aquests criteris generals s'han treballat de forma que sigui possible mantenir alhora la seva compatibilitat amb les particularitats que a cada ciutat i poble disposa cadascuna de les institucions dels Síndics/ques i Defensors/es.

Aquest document ha estat possible pel recull de les aportacions, suggeriments i reflexions diverses rebudes en les sessions de treball convocades per a la seva discussió, així com les aportacions rebudes per la via del correu electrònic del Forumsd.

Participants en la discussió i redacció del document:

M. Teresa Seseras, Defensora del Ciutadà de Girona
Francesc Palacin, Síndic Municipal de Greuges de Reus
Glòria Valeri, Síndica de Greuges de Vilafranca del Penedès
Fernando Oteros, Defensor del Ciutadà de Sta. Coloma de Gramenet
Francesc Díaz, Defensor del Ciutadà de Ripoll
Pilar Colom, Síndica de Greuges d'Igualada
Roser Torras, Tècnica - Sindicatura de Greuges d'Igualada
Miquel Brugués, Defensor del Ciutadà de Salt
Santiago Vidal, Defensor del Ciutadà de Sant Boi
Desideri Leon, Defensor de la Ciutadania de Badalona
Jordi Puigderrajols, Defensor del Ciutadà de Mataró
Francesc Torrent, Síndic de Greuges de L'Escala
Jordi Xercavins, Síndic de Greuges de Rubí
Pere Tapias, Defensor del Ciutadà de Vilanova i la Geltrú
Jordi Baulies, Defensor del Ciutadà de Granollers
Teresa Areces, Síndica Municipal de Greuges de Lleida
Miquel Torrents, Defensor del Ciutadà de Manlleu
Ferran Merino, Defensor del Vilatà/Vilatana d'Argentona
Rafael Armenteros, Síndic de Greuges de Tiana (cessament per fi de mandat)
Jordi Figueras, Síndic de Greuges de Tiana (nou nomenament)
Javier Otaola, Síndico-Defensor Vecinal de Vitoria-Gasteiz

Coordinació i redacció:

Joana Ricardo, Lletrada Serveis Jurídics de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. Assessora de l'Oficina del Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet.

Joan Antoni Martínez, Tècnic Adjunt al Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet.

1.- LA INFORMACIÓ I L'ASSESSORAMENT

Hi ha ciutadans i ciutadanes que atenem a les nostres oficines que demanen ser atesos pel Defensor/a o Síndic/a per tal de formular el que ells d'entrada anomenen una "queixa". Normalment mantenen una vivència negativa de la qüestió que els afecta i quan l'exposen la defineixen com un problema real.

Quan ens exposen la seva preocupació podem veure que les qüestions plantejades poden ser quasi il·limitades, implicant alhora temes que són competència dels municipis i dels Síndics/ques o Defensors/es, com de qualsevol altre àmbit, públic o privat.

Així, sorgeixen àmbits i components que també poden estar 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 podríem trobar tota mena de qüestions.

Es fa evident que l'atenció a aquestes consultes no és l'objecte principal de cap Oficina o Sindicatura. Tot i així, fins i tot la mateixa Sindicatura de Greuges de Catalunya disposa del seu propi servei d'informació, el qual atén a un important nombre de ciutadans i ciutadanes, com es pot veure reflectit en els seus informes.

En molts casos la frontera entre la sol·licitud d'informació i el requeriment per part de la ciutadania d'un assessorament més personal i directe, és tan subtil que arriba a fer-se impossible poder-la diferenciar clarament. La ciutadania cerca poder contrastar una opinió i trobar alguna mena de consell per part d'una figura –

el Síndic/a o Defensor/a- a qui li atorga el coneixement i l'autoritat moral per a informar, assessorar i respondre.

Aquest reconeixement de l'autoritat moral amb que es considera al Síndic/a o Defensor/a és molt important per les institucions i és una de les característiques que cal potenciar des de la proximitat i empatia amb què es treballa per la ciutadania.

Quan els ciutadans i ciutadanes arriben a les nostres oficines ho poden fer amb una certa desorientació i demanant també un cert consell. De vegades tampoc queda clar si ens trobem davant una consulta de primera o de segona instància. Altres ciutadans amb més possibilitats, coneixements i recursos personals s'adrecen directament als experts i altres instàncies sense passar per les nostres oficines. Per tant, creiem que el benefici d'aquesta funció d'Informació i assessorament que també es fa queda justificada en la mesura que normalment serveix pels sectors i col·lectius més desprotegits de les nostres ciutats i pobles.

Per últim, pel tipus de casos que són, normalment haurien de ser intervencions breus i acotades en el temps, donat que un cop s'ha pogut oferir la informació i l'assessorament que cal, l'actuació s'hauria de donar per finalitzada.

PROPOSTA D'ACTUACIÓ:

En cas que la problemàtica o demanda que s'hagi presentat sigui de competència municipal, s'haurà de fer veure al ciutadà o ciutadana que la seva qüestió ha de ser atesa sense més dificultat i en primera instància pels canals normalitzats d'atenció de cadascun dels ajuntaments. Cal donar la informació bàsica per tal de

facilitar el coneixement del lloc on s'ha d'adreçar per a presentar el seu cas, com ho haurà de fer, i els passos que cal seguir.

En cas que la problemàtica o demanda que s'hagi presentat no sigui de competència municipal, s'hauria d'orientar els primers passos per a resoldre la seva dificultat: plantejant les consultes amb un advocat, servei tècnic, amb alguna altra administració o d'altres que es puguin considerar.

Això no exclou que, si es veu convenient, i en la mesura de les possibilitats de cada ajuntament i de cadascun dels Síndics/ques i Defensors/es, es puguin fer directament consultes amb serveis i/o especialistes per oferir aquesta primera orientació amb un millor coneixement.

En alguns casos, i en funció de la mateixa posició de feblesa o desprotecció que es pogués observar en la persona que ens planteja la qüestió, potser seria convenient donar un mínim suport en aquests primers passos. En tot cas, cal sempre deixar clar que només es podrà orientar aquests primers passos i que cal cercar als experts adients per a resoldre els dubtes més concrets que es puguin plantejar.

Quant a la resolució del cas, només hi ha dos possibilitats: *en tràmit*, dins del procés d'informar i assessorar i *tancat* un cop s'ha finalitzat l'actuació.

Als efectes dels nostres registres d'atenció, el recompte d'aquestes actuacions s'haurien registrar com actuacions de informació i assessorament dins de l'àmbit o àmbits als que corresponguin les consultes (sanitat, disciplina urbanística, justícia...) (municipals o supramunicipals) de forma independent al recompte d'actuacions de les queixes.

INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT	
En tràmit	Tancat

2.- LA QUEIXA

Davant la formulació de la queixa per part d'un ciutadà o ciutadana, grup o entitat, després del seu estudi disposem de dos possibilitats: **admetre** o **no admetre** la queixa. En algunes ocasions cal procedir a l'arxiu del cas per la mateixa manca d'interès del promotor/a.

Les queixes, com d'una forma o altra es formula en tots els reglaments, no s'han d'admetre en aquestes circumstàncies: per ser anònimes, per considerar que hi pot haver mala fe, per manca de fonament o per correspondre a competències alienes.

Admetre la queixa a tràmit suposa verificar que en aquests casos el tema ja ha estat plantejat dins de l'àrea o servei municipal corresponent i poden haver decisions i/o resolucions formalment adoptades respecte les quals les persones afectades manifesten el seu desacord o creuen que, per qualsevol motiu hi ha algun tipus de disfunció, retard o dificultat.

En aquests casos i evitant sempre els excessos de burocratització, s'hauria de desenvolupar amb la màxima fidelitat possible les actuacions que de forma general es concreten en els reglaments: avís de la recepció de la queixa i l'estudi de la mateixa, acceptació o rebuig del seu tràmit amb les corresponents sol·licituds dels informes que calguin.

QUEIXES		
Admeses	Inadmeses	Arxivades per desistiment

Quant a la **resolució definitiva** de cada cas disposem de tres possibilitats per a resoldre les queixes: **queixes resoltes amb una solució amistosa - mediació, queixes estimades i queixes desestimades.**

Solució amistosa – mediació

En molts dels reglaments dels Síndics/ques i Defensors/es es diu, amb redactats diferents, que les seves actuacions suposen “examinar i proposar una resolució a les queixes formulades”.

En alguns reglaments es proposa directament que el Síndic/a o Defensor/a pugui arribar a actuar com a “mediador/a envers les parts enfrontades” i “proposar fórmules de conciliació o acord als interessats que facilitin una resolució positiva i ràpida de les queixes”. Aquesta és una de les principals funcions que en l'àmbit local creiem que la institució pot desenvolupar: ser un instrument mediador que pugui assolir la conciliació de les parts enfrontades amb la major efectivitat i menor burocràcia possible.

Treballar el cas com una mediació suposa implícitament que estem acceptant i estimant la queixa, tot i que veiem possibilitats de poder obtenir una solució amistosa del problema. La mediació pressuposa per part del Síndic/a o Defensor/a mantenir una intervenció activa de desenvolupament de totes les seves potestats: plantejament d'alternatives per a la solució de les dificultats, suggeriments i recomanacions, amb la intenció que aquests puguin ser assumits tant pel ciutadà o ciutadana com per l'Administració.

Així, un cop admesa a tràmit la queixa caldrà fer el requeriment a l'àrea o servei corresponent de la informació que es disposa sobre el cas, i quines són les

resolucions emeses o previstes i les dificultats que es puguin estar plantejant. En funció de l'anàlisi del cas i dels plantejaments que vagin manifestant les dues parts ja es podrà veure si és possible resoldre la qüestió amb una solució amistosa.

Resulta evident que la resolució d'aquests casos mitjançant una solució amistosa, també fa possible detectar molts aspectes i procediments susceptibles de millora dins de l'administració local, sobre els quals el Síndic/a o Defensor/a podrà formular dins dels seus informes anuals les recomanacions –ja a un nivell més genèric- que s'estimin convenientes.

Queixa estimada

En ocasions és possible que ens trobem davant casos on, pels motius que siguin, l'àrea, servei o departament no sembla disposat a admetre una solució amistosa. En aquests casos, quan mantenim la convicció de que la raó es troba de part del ciutadà o ciutadana, caldrà emetre la resolució d'estimació de la queixa amb les recomanacions, recordatoris o suggeriments que es creguin convenientes.

Queixa desestimada

La resolució inclourà les raons que motiven la desestimació de la queixa.

QUEIXES		
Solució Amistosa Mediació	Estimada	Desestimada

3.- ACTUACIONS D'OFICI

Amb independència de les actuacions que es realitzen derivades d'una petició o queixa de la ciutadania, el Defensor/a o Síndic/a també pot encetar actuacions d'ofici ja sigui en casos puntuals o amb un caràcter o visió més general a nivell de ciutat, com podrien ser la modificació d'una determinada ordenança, la proposta de solucions a problemes del municipi o respecte a cridar l'atenció a la corporació municipal sobre determinades situacions o dificultats socials (immigració, pobresa o d'altres similars).



ACTUACIONS D'OFICI

-
-
-

DEFENSOR DEL CIUTADÀ

Santa Coloma de Gramenet

Informe 2002

Articles Premsa



DIA DELS DRETS HUMANS
Globalitzem també els Drets Humans
10 de desembre de 2002

Avui, 10 de desembre, es commemora arreu del món l'aprovació de la Declaració Universal dels Drets Humans per part de l'Assemblea General de les Nacions Unides a l'any 1948. Per aquest motiu, els Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya, volem renovar el nostre compromís conjunt amb la ciutadania per continuar reclamant el compliment i respecte dels drets fonamentals. Per aquest motiu, avui és un bon dia per mirar entre tots més enllà dels nostres pobles i ciutats.

El nostre món, la nostra societat és encara un món injust. Constantment ens arriben missatges i senyals que, fent diana en la nostra consciència, posen de manifest les contradiccions del món que ens ha tocat viure.

Des de fa temps se'ns explica i justifica que el procés de globalització és positiu pel desenvolupament dels pobles. El model econòmic, pel que sembla l'únic model possible, esdevé definitivament hegemònic i inqüestionable. El model polític tampoc es discuteix, i es qüestiona, quan no es persegueix i prohibeix, els qui pensen o s'expressen de forma alternativa o diferent. La riquesa i diversitat de la cultura, allò que ens dona –o que ens donava- a tots la nostra pròpia identitat, s'unifica per decret i també es globalitza. Economia única, política única, cultura única, pensament únic, "la fi de la història" i... on queden els drets ?

En molts indrets del nostre món l'acompliment dels drets, quan no és precari, és, senzillament inexistent. No podem acceptar que en països desenvolupats i potents productors i exportadors d'aliments, hi hagi infants que moren per desnutrició i

fam. No podem acceptar que hi hagi encara malalties que maten quan amb una simple vacuna es podrien evitar. No podem acceptar que, la intolerància d'uns quants, esdevingui la justificació per jutjar i ordenar les morts d'uns altres. No podem acceptar que els més febles, infants, dones, persones grans, encara siguin els qui més pateixen i els més desprotegits. El llistat d'aquesta *globalització* és massa dur i feixuc.

No podem doncs, acceptar que en un món on disposem de la tècnica, mitjans i capacitat per a produir suficient benestar, protecció, aliments i medicines per a tots, es mantingui aquesta globalització centrada en la desigualtat i exclusió de molts que no tenen pràcticament res per mantenir a uns quants que sí que ho tenen tot.

Perquè necessitem creure i mantenir l'optimisme i l'esperança de transformar, amb el compromís i l'esforç de tots, aquest somni en realitat. Hem de començar a casa nostra. Hem de respectar els drets en les places i als carrers de les nostres ciutats. Hem d'aconseguir un món per a tots on definitivament, i sense cap mena de dubte, aconseguim globalitzar també els Drets Humans: els Drets econòmics, socials i culturals.

Aquest article el signen de forma conjunta els Síndics, Síndiques i Defensors i Defensores següents: Reus, Francesc Palacín; Argentona, Ferran Merino; Igualada, Pilar Colom; Badalona, Desideri León; L'Escala, Francesc Torrent; Mataró, Jordi Puigderrajols; Sant Boi, Santiago Vidal, Tiana, Jordi Figueras, Vilafranca del Penedès, Glòria Valeri; Vitoria-Gasteiz, Javier Otaola; Girona, Teresa Seseras; Vilanova i la Geltrú, Pere Tàpias; Manlleu, Miquel Torrents; Amposta, Ramón Chordà; Granollers, Jordi Baulies; Ripoll, Francesc Díaz; Salt, Miquel Brugués, Lleida, Teresa Areces; Santa Coloma de Gramenet, Fernando Oteros.

A què es dedica un Defensor ?

En la darrera sessió de coordinació del Fòrum de Síndics i Defensors locals i arran d'alguns articles i requeriments de diversos mitjans de comunicació, constatem que no hem fet encara prou difusió de la nostra tasca. La ciutadania encara no coneix suficientment la nostra institució. Per aquest motiu, i de forma col·legiada, la vintena de Síndics i Síndiques i Defensors i Defensores locals de Catalunya, hem acordat la redacció conjunta d'aquest article amb l'objectiu d'incrementar la difusió de la nostra tasca (a què es dedica un Defensor?) i poder puntualitzar certs aspectes de la nostra funció pública.

Des de fa uns quants anys, ciutats i pobles del nostre país han anat incorporant la institució del Síndic o Síndica de Greuges local. Altres ciutats han optat per nomenar la institució com a Defensor, Defensora o Defensa de la ciutadania. La innovació esdevé aquest cop per la proximitat a la ciutadania a l'incorporar-la a la realitat local dels Ajuntaments.

Tots els municipis que han implantat aquesta institució han aprovat un reglament, molt similar en la majoria dels casos, que ha definit les bases de la institució i que es podrien resumir en els següents trets bàsics: el seu objectiu és el de vetllar pel respecte i compliment dels drets de la ciutadania, les seves competències estan situades dins del món local i ha d'escoltar, tramitar i resoldre les queixes a partir del seu propi criteri amb independència i objectivitat.

L'elecció de la persona que assumeix el càrrec es defineix també en el Reglament i es fa dins del màxim òrgan de representació que tenim a les ciutats per a governar-nos: el ple de l'Ajuntament. Molts reglaments estableixen l'elecció en

primera instància per majories qualificades i en no poques ciutats, l'elecció ha assolit la unanimitat de tots els grups polítics.

Això suposa que en la majoria de ciutats i pobles que en l'actualitat disposen d'aquesta institució, la ciutadania ens pot fàcilment conèixer, aturar-nos pel carrer, trobar-nos al mercat o en qualsevol racó o acte públic del nostre poble o ciutat. Per molts ciutadans i ciutadanes, tenim nom i cognom conegut, i coneixen perfectament les nostres trajectòries personals i professionals.

Però això no és suficient. Fins ara, hem intentat exposar les bases del que és la institució però encara volem explicar-nos més. En realitat... Què fa un Síndic...? Que fa un Defensor o una Defensora...? Atén o resol instàncies?

Les instàncies –les decisions- les resol i les pren cada Ajuntament segons el que determinen les lleis, les ordenances i els reglaments. El Síndic –el Defensor o la Defensora- pot actuar si entén que en la resolució s'han pogut vulnerar d'alguna forma els drets dels ciutadans o si, per retards no justificats, no es prenen les decisions adients.

Cal destacar que el Defensor no és l'Ajuntament, ni ha de pronunciar-se sobre qüestions d'índole política. El Defensor resol les queixes segons el que entén que és just. Els òrgans municipals, l'alcalde i el ple, governen la ciutat després de ser escollits de forma directa i democràtica d'acord al seu programa polític. Cada institució té el seu propi àmbit d'actuació i, en el cas de la nostra, actuem de forma independent i objectiva, sense estar condicionats per cap opció política vingui d'on vingui. No hi ha d'haver doncs confusions: el síndic no fa mai, ni ha de fer, cap favor a ningú, sinó que actua d'acord amb els principis que són la base de la seva institució.

El síndic o defensor és un mecanisme de control municipal: resol queixes dels ciutadans i es pronuncia, si s'escau, de forma diversa a com ho hagi pogut fer el consistori, tenint en compte que, en cap cas la seva resolució és vinculant i que l'Ajuntament es l'únic i darrer responsable d'acceptar o rebutjar la resolució, suggeriment o recomanació, emesa. També pot realitzar actuacions d'ofici, és a dir, actuacions que es poden fer per iniciativa pròpia i motius diversos.

En efecte, si el defensor es troba davant d'un problema que afecta molts ciutadans, pot prendre algun tipus d'iniciativa. Ara bé, és important reiterar que això no vol dir que el defensor hagi de prendre postura davant de qüestions polítiques, bé vinguin del consistori com dels propis ciutadans. Les actuacions d'ofici tampoc poden esdevenir cap mena d'eina o acció de govern alternativa. Aquesta és l'essència de la nostra institució: no és un òrgan polític, ni d'opinió, sinó defensor dels drets de la ciutadania des d'una posició d'imparcialitat, objectivitat i independència.

Els qui assumim avui en dia aquest càrrec estem convençuts que el desenvolupament d'institucions com la del Defensor del Ciutadà fomenten i reforcen els mecanismes de la democràcia participativa i millora el funcionament de l'administració. Per tant, tots ens hi trobem implicats: ciutadania, polítics, entitats i associacions. El Síndic o Defensor del Ciutadà aspira a aconseguir que la ciutadania estigui més protegida i recolzada davant de les institucions municipals en aquells casos que s'hagin vulnerat els seus drets fonamentals.

Aquest article el signen de forma col·legiada els Síndics, Síndiques i Defensors i Defensores següents: Girona, Teresa Seseras; Reus, Francesc Palacín; Santa

Coloma de Gramenet, Fernando Oteros; Badalona, Desideri León; L'Escala, Francesc Torrent; Mataró, Jordi Puigderrajols; Argentona, Ferran Merino; Amposta, Ramón Chordà; Granollers, Jordi Baulies; Igualada, Pilar Colom; Vilanova i la Geltrú, Pere Tàpias; Manlleu, Miquel Torrents; Ripoll, Francesc Díaz; Salt, Miquel Brugués, Lleida, Teresa Areces; Sant Boi, Santiago Vidal, Tiana, Jordi Figueras, Vilafranca del Penedès, Glòria Valeri; Vitoria-Gasteiz, Javier Otaola; amb la col·laboració de Juana Ricardo i Joan Antoni Martínez.