

I. Informe al Ple any 2000. Transcripció de la segona part de l'informe presentat al Ple.

## 1. Dades estadístiques generals

El nombre *d'expedients oberts* en l'oficina del Defensor del Ciudadà per a l'any 2000 ha estat de 464. Això ha suposat la realització d'un total de 524 *consultes* dels diversos àmbits que s'han anat plantejant 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 un total de 371 *expedients* (80%) que corresponen a la realització de 422 *consultes* en diversos àmbits.

Les intervencions de *mediació* han suposat un total de 59 *expedients* (13%) que ha suposat la realització de 61 *consultes* en diversos àmbits.

Pel que fa a les *queixes*, durant l'any 2000 s'han obert i registrat formalment un total de 34 *expedients* (7%), el que ha suposat la realització de 41 *consultes* de diversos àmbits.

La situació d'aquests 464 expedients és de 5 *expedients en tràmit* (1%) i la resta, 459 *en situació de tancat* (99%).

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

Aquesta és la tipologia de casos establerta i que s'ha utilitzat pel registre de casos i actuacions de les demandes rebudes.

	DEFINICIÓ
ALTR	Altres

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

## **2. Dades generals de les actuacions**

Des de la nostra atenció quotidiana pensem que els ciutadans i ciutadanes de Santa Coloma de Gramenet han ofert una bona acollida a la institució del Defensor del Ciutadà. Aquesta percepció hem constatat per l'elevat grau de confiança i d'expectatives positives amb les quals ens presenten les seves dificultats. També és necessari destacar la col·laboració que hem pogut obtenir tant dels responsables tècnics com polítics en la gran majoria de temes, consultes i queixes que s'han anat plantejant. Sense aquesta col·laboració la nostre feina no hagués estat possible i no s'haurien assolit un nombre tant important d'intervencions de mediació.

A continuació farem una breu descripció de les qüestions mitjançant dos grans grups:

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

### **2.1 La Informació i l'assessorament.**

En la primera part del nostre informe hem intentat descriure com dins de les intervencions d'informació i assessorament ens trobem que els ciutadans ens presenten una barreja permanent de temes i qüestions de múltiples àmbits. Un altra qüestió que hem destacat és la frontera subtil que hi ha entre el requeriment d'informació, el plantejament d'una demanda concreta, el sentiment de queixa o la recerca d'un assessorament més directe.

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

Pel que fa als serveis d'atenció al ciutadà d'altres administracions de l'estat, s'ha derivat a ciutadans a entitats i organismes com 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 i entre d'altres hem mantingut contactes i derivacions amb els departaments d'Ensenyament, Sanitat i Seguretat Social (hospitals i serveis de la xarxa pública de sanitat), Justícia, Benestar Social i organismes dependents d'aquests com les Oficines de Treball de la Generalitat (OTG) i altres similars.

Respecte els casos que poden ser de competència municipal, un cop analitzades les consultes rebudes, hem pogut constatar que, en nombroses ocasions, aquests encara no s'han presentat com a primera instància, motiu pel qual, els ciutadans reben la informació necessària i són adreçats als diversos serveis, equips i departaments, seguint els canals normalitzats d'atenció al ciutadà, per a la presentació directa del seu cas i es registren com actuacions de "informació i assessorament".

En aquest context cal destacar les intervencions fetes al voltant dels següents àmbits: Serveis Socials (115), Altres (50), Treball (46), Disciplina Urbanística (40), Habitatge (32), Sanitat (29), Via Pública (22), Seguretat Ciutadana i Circulació (18), Consum (17), Impostos (14) i Justícia (12).

A continuació s'assenyalen de forma breu les qüestions principals que han anat apareixent en aquests àmbits:

#### *Serveis Socials:*

Les consultes que s'ha rebut es situen al voltant de 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), sol·licituds de places de residències i/o centres de dia, deutes en els subministraments i d'altres similars.

Tot i que en nombroses ocasions les possibilitats de resolució pertanyen a un àmbit de competències aliè a l'Ajuntament com poden ser el cas de les sol·licituds de residències per a gent gran o diversos temes de pensions, els casos són adreçats als diversos equips territorials dels Serveis Socials municipals per a rebre la orientació adient a cada situació.

En alguns casos, tenim constància que els ciutadans i les famílies mantenen contacte amb els Serveis Socials, motiu pel qual no s'ha fet més que ratificar la intervenció realitzada pels professionals i equips d'aquest servei. Pel que es refereix a nous casos que han pogut arribar, se'ls ofereix la informació genèrica adient a la consulta o dificultat exposada i són derivats als Serveis Socials mitjançant els canals normalitzats d'atenció.

#### *Treball:*

La recerca 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. Des de la nostra oficina s'ofereix als ciutadans la informació i derivació als serveis corresponents de Grameimpuls amb l'èmfasi en tota la dimensió formativa que es desenvolupa des d'aquest servei.

#### *Disciplina urbanística:*

Les qüestions que es plantegen es refereixen normalment a consultes de diversa índole: problemes estructurals d'algunes construccions, filtracions, humitats, esquerdes i altres, problemes 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 s'informa sobre els passos a seguir i s'adreça als ciutadans als diversos serveis d'Urbanisme per a la realització dels tràmits i consultes que corresponguin.

#### *Habitatge:*

La problemàtica de l'habitatge es planteja bàsicament per les dificultats d'accedir a un habitatge, especialment en famílies amb escassos recursos econòmics i amb habitatges amb greus carències estructurals. L'actuació que es realitza respecte l'habitatge es centra en facilitar la màxima informació sobre els projectes i previsions del Pla d'Habitatge de l'Ajuntament, així com de les possibilitats de sol·licitar els ajuts econòmics i els préstecs del Pla d'habitatge de la Generalitat de Catalunya per accedir a un habitatge, nou o de segona ocupació.

### *Sanitat:*

El camp de la sanitat i de les atencions socio-sanitàries és normalment, un d'aquells camps on el ciutadà, després d'adreçar-se als diversos ens competents del sistema de salut, i quan no ha rebut d'aquest la resposta adequada, intenta formular la seva petició davant l'administració municipal. Les qüestions plantejades són al voltant de: problemes de malaltia mental, alcoholisme, toxicomanies, problemes d'Alzheimer, depressions i necessitat d'atenció sanitària domiciliària i/o hospitalària per a malalts crònics. En general són situacions que provoquen una gran angoixa i distorsió a les famílies, que fa que cerquin amb urgència una "solució" que pugui resoldre el problema de forma immediata.

La nostra actuació intenta aportar als ciutadans la informació precisa per tal que es puguin adreçar correctament als diversos serveis que tenen competències per assumir els casos que ens presenten.

### *Via pública:*

La sol·licitud d'actuacions específiques a la via pública agrupen a la majoria de demandes relacionades amb aquest àmbit: peticions d'arranjament de punts concrets, voreres estretes o malmeses, paviment en mal estat, instal·lació de pivots, així com peticions de millora i manteniment de la via pública, dels parcs i jardins i de l'arbrat són qüestions que han aparegut en les referències a aquest àmbit. L'actuació que es realitza consisteix a informar i facilitar la 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 que més comunament apareixen en les nostres atencions han estat referides sobre diversos aspectes. D'una banda les molèsties provocades per grups que ocupen de forma continuada la via pública o pel pas de motocicletes en horari de nit que afecta el descans dels veïns. En segon lloc i associat a temes plantejats també a l'apartat del control d'activitats, caldria nomenar les actuacions provocades per locals i bars amb incompliments dels horaris de tancament o locals on les entrades i sortides del públic han pogut provocar sorolls i molèsties als veïns. El darrer punt es refereix als temes concrets

de circulació tant per les molèsties que provoquen els aparcaments indeguts als ciutadans com les dificultats generals que pateix el trànsit a la nostra ciutat.

De nou la intervenció realitzada facilita als ciutadans els mecanismes i les vies de presentació de les consultes als canals normalitzats d'atenció al ciutadà com a primera instància.

#### *Consum:*

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

#### *Impostos:*

Respecte les consultes d'impostos les sol·licituds rebudes s'han centrat en tres aspectes: les consultes generades per la necessitat de solucionar deutes pendents, les consultes sobre els costos concrets de determinats impostos i algunes exencions i, per últim, sobre reclamacions al voltant de les notificacions d'impostos i els seus corresponents recàrrecs.

#### *Justícia:*

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

Per altre banda, hi ha ciutadans que sol·liciten una informació i assessorament previs davant temes que, per la seva naturalesa, tan sols es poden resoldre en un jutjat. En

aquests casos els ciutadans cerquen un cert suport i orientació a les decisions que necessiten prendre per fer el pas d'anar a una intervenció del sistema judicial. Aquest és el cas de consultes al voltant de separacions matrimonials, incapacitació de persones amb una discapacitat psíquica o altres similars del camp civil.

*Altres:*

Aquest apartat de consultes inclou aspectes d'una gran diversitat que no hem pogut incloure en les tipologies anteriors. El recull de consultes és molt divers i podríem destacar qüestions de caire laboral, sobre empreses, assessoria fiscal, qüestions familiars i d'altres de difícil classificació.

## **2.2 La mediació i la queixa.**

A continuació, en aquest punt de l'informe anual, és on volem fer el repàs de les queixes que ens han presentat els ciutadans. El desenvolupament d'aquest punt el farem en dues parts. En la primera hi consten les dades quantitatives del recompte de les mediacions i les queixes. En la segona part, i com a complement de les dades quantitatives, s'inclou la valoració qualitativa per àmbits, problemàtiques i sectors, que es fa a partir de la generalització dels casos atesos i la valoració i les recomanacions que com a Defensor del Ciutadà entenc que l'administració hauria de tenir en compte.

També voldria destacar que, en algun cas concret, la raó per que un tema aparegui en l'apartat de "Mediació i Queixa" no ha de ser necessàriament el número de consultes o queixes rebudes sobre la mateixa qüestió, sinó la mateixa importància o transcendència que el tema tingui segons el criteri personal d'aquest Defensor.

### Recompte de casos: mediacions

Durant l'any 2000 s'han obert un total de 59 expedients que han estat registrats com a "mediació". Aquests 59 expedients han suposat la realització de 61 consultes. D'aquests 59 expedients, 48 (81%) han pogut ser resolts com a "solució amistosa". La resta d'expedients, 11 (19%) han estat tancats al no haver pogut assolir els objectius propis de la mediació que s'havien previst.



Els àmbits d'actuació pel que es refereix als expedients de "mediació " han estat els següents: Disciplina urbanística (13), Impostos (12), Seguretat Ciutadana i Circulació (10) Serveis Municipals (6), Via pública (4), Serveis Socials (4), Altres (4), Justícia (2), així com Consum, Cultura, Habitatge, Participació Ciutadana, Respecte Procediment Administratiu i Sanitat (1).

#### Recompte de casos: queixes

Pel que es refereix pròpiament als expedients de queixa s'han registrat un total de 34 expedients que han suposat la realització de 41 Consultes. La situació d'aquests expedients és la següent: Queixes resoltes 5 (15%), Queixes no admeses 10 (29%), Queixes que no corresponen 11 (32%) i Solució amistosa 3 (9%).

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

- Altres (6) – 2 resoltes, 4 queixa no correspon.
- Seguretat Ciutadana i Circulació (5) – 2 solució amistosa, 1 Queixa no correspon, 1 no admesa, 1 en tràmit.
- Disciplina Urbanística (4) – 2 no admeses, 1 queixa no correspon, 1 en tràmit.
- Impostos (4) – 2 no admeses, 1 solució amistosa, 1 queixa no correspon.
- Serveis Municipals (4) – 2 en tràmit, 1 resolta, 1 no admesa.
- Serveis Socials (4) – 2 resoltes, 1 no admesa, 1 queixa no correspon.
- Respecte Procediment Administratiu (3) – 3 no admeses.
- Via Pública (3) – 1 solució amistosa, 1 resolta, 1 no admesa.
- Habitatge (2) – 1 no admesa, 1 queixa no correspon.
- Sanitat (2) – 2 queixa no correspon.
- Consum (1) – queixa no correspon.
- Ensenyament (1) – queixa no correspon.
- Justícia (1) – en tràmit.
- Treball (1) – no admesa.

### Valoració Qualitativa per àmbits

El recull que a continuació s'exposa es fa a partir de la utilització d'exemples de casos presentats per ciutadans.

A partir de les actuacions concretes que des de la nostre institució s'han dut a terme assenyalem les valoracions i recomanacions que des de la nostra institució pensem que cal formular a l'administració municipal.

#### *1. La neteja de la ciutat: la brutícia al carrer i els contenidors de escombraries.*

La qüestió de la neteja a la ciutat és un dels temes recurrents, en les seves múltiples dimensions, de l'atenció al ciutadà. A continuació destacarem algunes qüestions rebudes sobre la neteja a la ciutat que poden mostrar la complexitat i dificultat de la recerca real de solucions.

- Queixa sobre l'estat de brutícia en que queden els carrers després dels "encants".
- Queixa sobre els cartells de venda de pisos que les immobiliàries penjen a les parets i posen als vehicles aparcats al carrer. La majoria d'ells acaben embrutant el terra.
- Queixa sobre la ubicació de contenidors de escombraries.
- Queixa sobre punts negres on es deixen mobles i trastos al carrer.
- Queixa sobre les deposicions dels gossos a la via pública.
- Valoració i recomanació:

L'objectiu de tenir una ciutat neta és compartit per totes les parts, ciutadans, responsables tècnics i responsables polítics. Però entenem que cal mantenir que el dret a una ciutat neta està directament vinculat a l'obligació de no embrutar. Per gaudir d'una ciutat neta cal que coincideixin aquests dos aspectes. En aquest cas hem de reconèixer que no necessàriament és més net qui més neteja sinó qui menys embruta. Més contenidors al carrer no aconseguen res si deixem la bossa d'escombraries al

terra o fora de les hores de recollida. Les voreres no estaran mai netes si llancem a terra els papers o si no recollim les deposicions dels nostres gossos.

Per assolir aquest objectiu, cal disposar d'uns serveis i mitjans adequats a les necessitats i complexitat d'una ciutat com la nostra. En segon terme cal assenyalar la responsabilitat compartida que tenen les empreses concessionàries d'aquests serveis a la ciutat i els diversos serveis municipals a qui s'ha formulat les següents recomanacions:

Quant a la brutícia al carrer, s'ha tramès els avisos corresponents als Serveis Municipals cercant la col·laboració de tots els implicats tant pel que es refereix al control dels "encants" com pel que es refereix a la neteja dels carrers.

Quant als cartells de la venda de pisos, es transmet la demanda als serveis corresponents d'incrementar la inspecció i el control municipal sobre aquesta activitat.

Quant a la ubicació dels contenidors d'escombraries, tot i la dificultat de trobar llocs idonis per a la seva ubicació i que, per definició, ningú els vol tenir a prop, s'ha aconseguit l'estudi i millora de la ubicació d'alguns d'aquests contenidors.

Respecte als punts negres de mobles i trastos vells al carrer, s'ha tramès la demanda als serveis corresponents per tal d'incrementar els sistemes de detecció d'aquests punts, el possible control i sanció dels infractors, així com l'augment de les freqüències de neteja.

Sobre les deposicions de gossos a la via pública, es cerca també la col·laboració dels serveis corresponents per intentar detectar l'existència de punts negres i incrementar tant les mesures de neteja com les de control i vigilància per tal de poder sancionar als propietaris dels animals que incompleixen la normativa actual.

## *II. Empreses concessionàries de serveis públics a la ciutat .*

Aquest es un breu recull de temes rebuts sobre serveis que es presten mitjançant la concessió a una empresa i que afecten tant a l'empresa que té el servei com als departaments que han de fer el seu seguiment. Cal destacar que pel que es refereix a qüestions sobre la neteja i la brutícia a la ciutat, ja s'ha fet valoracions en l'apartat anterior. Tot i així, per la corresponsabilitat que entenem que aquestes empreses tenen, també farem una breu referència en aquest punt.

Concessionària del servei de cementiri.

- Queixa sobre el canvi de nom d'un nínxol.
- Queixa sobre l'emissió i reclamació de rebuts.
- Queixa sobre el trasllat de les oficines de l'empresa al recinte del cementiri.
- Queixa sobre els horaris del tanatori.

Valoració i recomanació

Quant als aspectes més burocràtics dels tràmits del cementiri o les reclamacions al voltant de rebuts, s'ha instat als responsables del servei a trobar fórmules directes per a la resolució d'aquestes dificultats puntuals.

Quant al trasllat del cementiri s'ha intentat explicar que aquest respon a la voluntat de disposar les oficines del servei a prop del lloc i dels moments en que aquestes són més necessàries.

Respecte els horaris del tanatori també hem fet arribar als seus responsables la demanda d'alguns ciutadans d'ampliar l'hora de tancament del servei, almenys fins a les 21 hores per tal de facilitar l'assistència i visites de persones que pels horaris laborals han pogut tenir alguna dificultat

Concessionària del servei de neteja..

Les queixes rebudes han estat sobre els temes que ja hem comentat anteriorment en l'apartat sobre la neteja a la ciutat. En aquest cas només caldria destacar de nou la valoració que fem sobre la cura, qualitat i coordinació que cal tenir en la prestació del servei de recollida d'escombraries a la ciutat i en la neteja dels carrers com a responsabilitat compartida entre la empresa i els responsables municipals.

Concessionària del servei de recollida de mobles.

- Queixa sobre la dificultat per aconseguir comunicació amb el telèfon de la recollida de mobles.
- Queixa sobre la freqüència de pas del servei de recollida de mobles per alguns punts de la ciutat.
- Queixa sobre l'excés de sorolls i manca d'adequació a l'activitat que té el local del carrer Cultura.

Valoració i recomanació:

Quant a les dificultats per aconseguir el contacte amb el telèfon de la recollida de mobles i trastos vells s'ha transmès aquesta dificultat als seus responsables per tal d'estudiar les possibles solucions.

Respecte el pas del servei de recollida de mobles per punts conflictius s'ha demanat la col·laboració de totes les parts implicades per detectar més ràpidament aquets punts i incrementar alhora la vigilància i la freqüència de recollida.

Pel que fa al local del carrer Cultura i les molèsties que l'excés de soroll ocasiona, s'ha transmès la preocupació per aquesta situació tant als responsables dels serveis d'inspecció d'activitats, així com als responsables municipals del seguiment i control d'aquesta empresa.

Concessionària del servei de transport adaptat a la ciutat.

El servei facilita el transport adaptat a persones que pateixen algun tipus de discapacitat que fa que tinguin limitada la seva mobilitat. La concessió d'aquest servei va tenir lloc al segons semestre de l'any 1999. La posta en marxa de la prestació externa d'aquest servei va haver de superar alguns incidents i disfuncions normals en tots els principis que van patir els usuaris del servei i que, en el seu dia, es van formular com a queixa.

Per a la resolució d'aquestes dificultats es va instar a la realització de reunions de seguiment entre familiars d'usuaris, Aspanide, els responsables tècnics i polítics i la nostra mateixa institució. D'altre banda els responsables del servei varen incrementar el seguiment i control del transport per tal de garantir la correcta prestació del servei.

Valoració i recomanació

Del coneixement que disposem en l'actualitat podem manifestar que ja han estat resoltes les dificultats que hi van haver pel que es refereix als horaris, l'aprenentatge i seguiment de rutes o els canvis de personal que va fer l'empresa.

Tot i així, i reconeixent el seu caràcter puntual i subjectiu, algun usuari i familiar d'aquest servei ens ha manifestant una sensació de pèrdua, pel que es refereix a un cert plus de qualitat humana, que consideren que el servei de transport adaptat a la ciutat ha pogut perdre amb el canvi.

Des d'aquest informe i precisament pel tipus de servei i usuaris a qui amb el transport s'està atenent, volem continuar instant a totes les parts implicades a mantenir els majors nivells possibles de qualitat i atenció.

### *III. Sobre els procediments administratius i els retards en la tramitació d'expedients.*

La nostra oficina ha rebut a ciutadans que expressen el seu malestar davant retards que es produeixen en la tramitació d'expedients o en la contestació d'instàncies presentades. En aquest termes cal recordar el drets que tenen els ciutadans de rebre una resposta sobre allò que demanen i que en l'article 17 del nostre Reglament es diu que el Defensor 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".

És cert que no tots els serveis i departaments de l'administració municipal atenen i han de resoldre el mateix volum d'instàncies, expedients i altres qüestions burocràtiques. També és cert que en funció del tràmit, demanda o sol·licitud els procediments administratius tenen requisits i terminis diferents per a la seva resolució. Tot i així, malgrat l'esforç d'entendre aquesta diversitat de tràmits i situacions, hem percebut en alguns serveis i departaments un excessiu retard en la resolució d'expedients.

Les queixes pels retards en la tramitació d'expedients o en la contestació d'instàncies es concentren de forma majoritària, segons els casos atesos, dins de l'Àrea d'Urbanisme i el Departament de Disciplina Urbanística, ja sigui per denúncies i queixes de molèsties ocasionades per activitats (comerços, petits tallers, locals d'oci i altres similars) o per denúncies sobre presumptes irregularitats urbanístiques de comunitats o particulars.

Destacarem ara els dos tipus de casos on s'ha posat de manifest els retards en la tramitació i resposta a les demandes dels ciutadans.

- Queixa per molèsties diverses i/o excés de soroll ocasionades per l'activitat de bars, petits tallers o comerços de la ciutat.
- Queixa per presumptes irregularitats urbanístiques de particulars.

#### Valoració i recomanació

En aquesta valoració volem manifestar que l'objecte de les queixes no ha estat mai la activitat inspectora per si mateixa, ja que fins el moment no s'ha rebut cap queixa per com es duen a terme les inspeccions. Des de la nostre visió entenem que el que cal millorar és el seguiment quotidià i posterior de les inspeccions i dels expedients que estan en tràmit.

També cal dir que en nombroses ocasions els ciutadans plantegen demandes a l'Ajuntament que no corresponen a les competències que es tenen i que s'haurien de plantejar i resoldre en altres àmbits de caire privat o judicial

En quan als expedients municipals oberts d'activitats, algun d'aquests expedients ens consten oberts i pendents de resoldre des de l'any 1999. També ens consten requeriments emesos almenys des de fa més d'un any, que no han obtingut resposta i sobre els quals no s'ha pogut fer més seguiment ni s'ha pres cap més resolució.

També caldria incloure en aquest punt les dificultats en que es troba l'administració per a fer complir els terminis que s'estableixen per a la presentació de recursos, l'aplicació de mesures correctores, la presentació de documentacions i per a fer complir ordres i resolucions que s'emeten des dels departaments corresponents.

Pel que fa als expedients sobre presumptes irregularitats urbanístiques de particulars, el plantejament és similar al punt anterior. Normalment es tracta d'obres fetes sense els corresponents permisos que són objecte de denúncia per part d'un veí que es considera perjudicat. En aquest àmbit també ens consten expedients oberts fa massa temps, amb requeriments no atesos i sobre els quals no s'ha tornat a actuar, terminis no complerts o també la dificultat en poder fer complir ordres i resolucions emeses pels departaments implicats.



Sabem que els ciutadans que tramiten alguna sol·licitud o expedient a l'Ajuntament entenen la seva qüestió com a única, preferent i urgent. La normativa legal defineix els terminis que cal per a cada tràmit i, en algunes ocasions, al ciutadà se li pot fer difícil entendre la dimensió i dificultat d'alguns dels temes que cal resoldre.

També hem de fer constar l'interès i la voluntat de l'administració en poder resoldre en el menor temps possible les qüestions que presenten els ciutadans. En aquest sentit entenem i valorem de forma positiva les propostes que fan avançar aquest objectiu com són l'aplicació informàtica del Programa de Seguiment d'Expedients (PSE) o la realitat de l'oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà (OIAC).

#### *IV. Sobre l'urbanisme*

Dins d'aquest gran punt que anomenem de forma genèrica "urbanisme" volem destacar dues qüestions de caire molt diferent, la primera, sobre les barreres arquitectòniques, com a resultat d'una queixa puntual i molt concreta. La segona, directament com una valoració de la nostra institució de caràcter més genèric, sobre el Pla de reordenació de la zona sud de la ciutat.

#### *L'urbanisme quotidià: l'accessibilitat.*

Una família ens ha presentat una queixa sobre la manca d'accessibilitat d'un habitatge de nova construcció. Ens manifesten que varen comprar l'habitatge reclamant el compliment de les mesures d'accessibilitat ja que un dels seus components necessita una cadira de rodes per a la seva mobilitat. La queixa que el ciutadà planteja sembla que posa a la llum diversos incompliments per part del constructor d'especificacions tècniques que estarien incloses en la normativa d'accessibilitat i que fins hi tot s'havien fet constar al corresponent projecte d'obres.

## Valoració i recomanació

La reclamació es planteja d'una banda amb el constructor pels incompliments fets amb el projecte i d'un altre amb els serveis d'Urbanisme per la presumpte manca de control i seguiment de les obres per tal de garantir les mesures d'accessibilitat. Tenint en compte que des de la Llei 20/91 de supressió de barreres arquitectòniques i el Decret 135/95 de desplegament d'aquesta llei d'aprovació del Codi d'accessibilitat, han quedat regulades les diverses especificacions tècniques que cal complir en les noves construccions, el Defensor voldria instar al departament d'Urbanisme a tenir una especial cura per tal de vetllar que des dels projectes urbanístics públics fins a les més modestes edificacions particulars, s'incorporin les indicacions que la llei preveu per a garantir l'accessibilitat de les persones amb discapacitat.

Aprofitant el plantejament d'aquesta qüestió caldrà també recordar la necessitat, i l'obligació que es marca en la llei de supressió de barreres arquitectòniques, de mantenir dotacions suficients a les partides de les diverses administracions per tal d'anar avançant en l'adaptació de la via pública i dels edificis públics a les persones amb discapacitat..

*Les grans decisions urbanístiques: El Pla de reordenació de la zona sud.*

L'Ajuntament va començar a definir l'any 2000 un important pla urbanístic de transformació i reordenació de la zona sud de la ciutat que inclou els barris de Raval, Santa Rosa i el Fondo. Els tràmits que la llei preveu per aquests casos fins a la seva aprovació definitiva, suposen l'obertura d'amplis períodes d'exposició i informació pública per a la presentació de les alegacions que veïns, comissions d'afectats, entitats ciutadanes i resta de forces socials dels barris creguin oportunes.

L'oficina del Defensor del Ciutadà ha rebut alguna demanda puntual de ciutadans que han manifestat la seva preocupació davant la possibilitat o el fet que els seus habitatges siguin definitivament afectats pel Pla de reordenació de la zona sud.

Valoració i recomanació.

No ens pertoca entrar en la discussió sobre la oportunitat o conveniència de les decisions urbanístiques que es prenen. Aquesta pertany legítimament al govern municipal. Tot i així, creiem que no cal discutir l'objectiu final ja que tots hi podem estar d'acord i pensem que la ciutat necessita d'aquest pla.

Ens consta l'estricta compliment de les lleis quan l'administració municipal ha d'afrontar i decidir expropiacions. Coneixem el rigor i cura amb que els diversos serveis implicats duen a terme tots aquests processos i tampoc ens pot ser aliè les dificultats que comporta la presa de decisions dins de l'Àrea d'Urbanisme, en especial quan són temes que afecten de forma molt important a tots els ciutadans i comprometen el mateix disseny i futur de la ciutat.

Aprofitant doncs la presentació d'aquest informe i que l'aprovació definitiva del Pla encara es troba en fase de procés, voldria instar de nou a totes les parts implicades a continuar mantenint sempre oberts els canals de comunicació. Cal que en els diàlegs es mostri sempre la comprensió i generositat suficient per entendre la situació del ciutadà que planteja un altre opinió o que té un interès diferent. En el mateix sentit cal demanar a totes les parts, i en especial als ciutadans afectats, a comprendre els interessos generals de la ciutat que en un Pla com aquest es posen en joc.

#### *V. La via pública i el manteniment quotidià de la ciutat.*

Un altre dels àmbits de recepció de queixes i demandes en la nostre oficina ha estat al voltant del manteniment i de l'ús de la via pública en la nostre ciutat. A continuació s'exposa algun cas que mostra les dificultats s'han posat de manifest en aquest àmbit.

- Queixa sobre l'excés d'ocupació de les voreres per part de certes activitats comercials (venda de fruites i taller de motos) en alguns punts de la ciutat.
- Queixa sobre l'estat deficient del paviment i l'asfaltat d'alguns carrers de la ciutat.
- Queixa sobre l'estat deficient de les voreres de certs carrers de la ciutat i per que consideren que són massa estretes.

- Queixa sobre l'endarreriment en la reparació d'avaries notificades sobre el paviment, voreres, Il·luminació o mobiliari urbà.

#### Valoració i recomanació

La suma d'interessos diversos en la via pública fa que a vegades es faci difícil garantir la coexistència de drets que cadascuna de les parts defensa pel seu compte. La convivència quotidiana entre els vianants i els vehicles, els comerciants i els particulars, o la mateixa coexistència entre els usos públics i els privats, fa que hi pugui sorgir discrepàncies i dificultats sobre les quals cal anar trobat solucions.

Pel que fa als possibles excessos d'ocupació de la via pública, s'ha sol·licitat una inspecció d'aquests fets als responsables corresponents per tal de determinar si hi s'ha hagut incompliment de la normativa actual. En els dos casos l'excés d'ocupació ha resultat confirmat i el servei ha tramitat els requeriments als titulars de l'activitat per tal d'esmenar aquestes deficiències.

Quant al paviment i l'asfaltat de la via pública, els seus responsables ens han facilitat la informació de les previsions per l'arranjament d'aquests carrers. Tenint en compte la temporalització de les obres pendents es demana que en alguns carrers es pugui plantejar fer alguna mesura transitòria de manteniment i millora de la situació.

Sobre l'estat i amplada de les voreres, tot i assumir l'evidència d'un desenvolupament urbanístic que condiona les possibilitats de solució, es notifiquen els fets als responsables de la via pública i se'ls ha demanat les possibilitats i els terminis per poder fer les obres, reparacions i els manteniments necessaris.

Respecte els avisos sobre les avaries es fa saber la informació als responsables del manteniment per a la seva reparació.

*Els "encants" del barri del Fondo.*

El darrer punt que se'ns ha presentat pel que fa a la via pública ha estat al voltant de la situació que es produeix al barri del Fondo amb la celebració del mercat setmanal no sedentari dels dissabtes. A continuació exposem les tres dimensions d'aquest tema que s'ha vist que han pogut afectar als ciutadans.

- Queixa sobre la brutícia al carrer després del mercat
- Queixa sobre les dificultats d'accessibilitat al barri els dies que hi ha mercat.
- Queixa sobre els canvis d'ocupació del mercat sobre certs carrers.

Valoració i recomanació

En aquesta qüestió hem de saber comprendre els diversos punts de vista que es tenen segons el carrer on viuen els ciutadans. Som conscients de les dificultats que hi ha en la coexistència dels encants amb la vida quotidiana del barri i que en algun sentit, sempre que es celebri aquest mercat no sedentari, hi haurà dificultats en la mobilitat dins del barri pel que fa a l'entrada i sortida de vehicles en certs carrers, així com discussions sobre quina hauria de ser la ocupació més idònia dels carrers.

Amb tot, cal instar als departaments i àrees implicades, així com al gremi d'encantistes, a mantenir el seguiment sobre aquest tipus de dificultats. Respecte les qüestions de neteja del carrer, la qüestió ja ha estat comentada en el seu punt corresponent, i tan sols recordar la responsabilitat que té el gremi amb els venedors de garantir una recollida correcta al desmuntar les seves parades.

Quant a l'ocupació actual de certs carrers, hi ha veïns que insisteixen en el compromís municipal de retornar les parades als carrers i punts anteriors a les obres de la Plaça del Relotge.

## *VI. La Policia Local: la seguretat ciutadana i la circulació.*

Aquestes son les qüestions sobre les quals s'ha intervingut pel que fa a les dimensions centrals amb que ha de treballar la policia local: la seguretat ciutadana i la circulació.

- Queixa sobre les dificultats del trànsit, aspectes de la circulació i l'aparcament.
- Queixa sobre molèsties al veïnat per part de grups que fan soroll al carrer.
- Queixa sobre la correcció d'una intervenció puntual de la policia local.

Valoració i recomanació:

Contràriament al que es podria esperar els temes que hem rebut sobre la Policia Local no han estat excessivament centrats sobre les multes o l'actuació de la grua. O potser sí, però no tan sols des d'aquesta dimensió, sinó pel vessant contrari de ciutadans que reclamen un major control i intervenció en aquest sentit.

Voldríem destacar que les expectatives que els ciutadans tenen sobre la actuació de la Policia Local és d'una gran i total exigència, només comparable a la responsabilitat que en nombroses ocasions han d'assumir per a la resolució de conflictes.

En una altre sentit, també tenim constància que en algunes ocasions el servei de la Policia Local veu com es requereix la seva actuació en aspectes d'ordre públic on les normatives, independentment que aquestes siguin municipals o no, no defineixen amb suficient claredat els límits que caldria tolerar de certes conductes que ocasionen molèsties a la resta de ciutadans (alteració de l'ordre o molèsties en la via pública). També cal destacar que les competències formals del manteniment de l'ordre públic pertanyen actualment als efectius del Cos nacional de Policia.

Aquesta és la dificultat principal pel que es refereix a les molèsties per sorolls de grups al carrer o per concentracions de persones amb motocicletes. Els requeriments dels ciutadans per a resoldre la situació posen als agents de la policia local en una situació complicada a l'hora de poder donar una resposta satisfactòria al ciutadà que els ha cridat.

Respecte les mancances de l'aparcament, és un tema suficientment conegut i fins i tot crònic en la nostre ciutat. La indisciplina dels conductors és en moltes ocasions excessiva. Tot i així, cal instar de nou a mantenir el control i la lluita en favor del vianant per sobre de la indisciplina dels conductors.

Pel que fa als aspectes diversos de circulació: semàfors, sol·licitud o canvis en la ubicació de passos de vianants, ubicació i ús de zones de càrrega i descàrrega, control de velocitat i altres, s'han plantejat als responsables corresponents cercant les possibilitats reals de resolució de cada cas.

Per últim, i per la transcendència que els ciutadans poden atorgar a aquestes qüestions voldríem exposar les dues queixes rebudes per part del Defensor del Ciutadà que han pogut qüestionar alguna actuació de la Policia Local.

En el primer dels casos rebuts, la queixa sobre el presumpte tracte incorrecte per part dels agents de la policia local a uns ciutadans va derivar en l'obertura de diligències al jutjat, així com d'un expedient informatiu intern. Per tant, tenint en compte les limitacions del nostre Reglament, s'ha optat per deixar la queixa "suspena" a l'espera del que es pugui determinar i considerar com a fets provats en la sentència judicial. A petició dels ciutadans que varen formular la queixa i amb l'acord dels responsables de la Policia Local el Defensor farà el seguiment indirecte del cas fins a la seva resolució judicial definitiva amb les conseqüències que de la sentència se'n derivin.

En el segon dels casos atesos, la informació rebuda per part dels responsables tècnics i polítics de la Policia Local, va permetre resoldre amb tota claredat i sense dubte la no admissió de la queixa.

La valoració que fem sobre aquests casos és que cal mantenir el màxim rigor, control i cura sobre la "presumpció de veracitat" que els agents de la policia local disposen en l'exercici de les seves funcions. Aquesta "discriminació positiva" que la societat democràtica els atorga respecte la seva paraula quan són nomenats policies, és bàsica pel desenvolupament correcte de les seves funcions. D'altra banda, els ciutadans han de mantenir la confiança en que el servei actua sempre amb la màxima exigència de correcció, cura i control de les seves actuacions.

### *VII. Una reflexió final: la immigració*

Els actuals fluxos migratoris estan generant canvis i modificacions evidents en la configuració de la nostra ciutat. Aquest fet no hauria de ser cap novetat per als ciutadans de Santa Coloma. La ciutat va créixer i es va desenvolupar fa uns anys gràcies a l'arribada de persones d'altres llocs de l'estat.

La convivència entre diverses formes de ser i d'expressar-se es manifesta quotidianament en una ciutat on poden conviure sense més dificultat una trobada gegantera, la celebració de la festivitat de la Virgen del Rocío, un aplec sardanista, un concert de rock de la Festa Major i, avui en dia, la celebració de la fi del Ramadà.

La nostre cultura –si és que les cultures són “nostres” o d'algú- és el resultat d'aquesta barreja constant d'idees, creences, costums, formes de viure, formes de pensar i de manifestar-se. Però tots tenim la mateixa base, els mateixos drets i els mateixos deures com a persones.

Es important que de tant en tant recordem quins han estat els nostres propis processos de migració. La vida mateixa és un constant procés de canvi. Prendre la decisió d'emigrar és dolorós i difícil. I molts de nosaltres sabem lo difícil que també pot ser arribar i fer-se un lloc en el destí escollit.

Avui, a tots nosaltres, ciutadans i ciutadanes, associacions, entitats, col·lectius, des de cadascun dels nostres barris i des de cadascun dels nostres llocs, ens toca demostrar que la convivència entre tots és perfectament possible. Es tracta dels nostres drets i també de les nostres obligacions.

En aquests termes cal valorar i destacar la proposta que ja esta en marxa del Pla pel Desenvolupament de la Convivència Intercultural com un espai comunitari d'actuació, trobada i participació d'entitats, associacions, grups, col·lectius i resta d'institucions, publiques i privades que s'ha impulsat des de l'Ajuntament i on la nostra institució també ha compromès la seva participació.

En aquesta mateixa direcció cal també remarcar i requerir a la resta d'administracions competents en matèria d'immigració, Generalitat de Catalunya i administració de



l'estat, a desenvolupar al màxim els seus nivells corresponents de competències per tal d'afavorir aquests processos.

Des de la funció que avui em toca assumir i aprofitant la presentació d'aquest informe voldria instar també de nou a totes les parts implicades, ciutadans i responsables municipals, a mantenir les vies de diàleg i d'intercanvi plenament obertes, per tal de poder trobar entre tots les formes d'avançar en la resolució de les dificultats que es presentin en la construcció del present i futur de la nostre ciutat.

### **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.***

El 18 de novembre es va celebrar a la Plaça de la Vila, el dia Universal de l'Infant. Aquesta celebració vol recordar l'aprovació de la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets dels infants que es va fer el 20 de novembre de 1989. La jornada oberta a tots els infants de la ciutat, es celebra des de la commemoració del 50è Aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans.

Com cada any, l'organització ha estat a càrrec dels espais i entitats que treballen en l'àmbit de la infància i de la educació no formal, espais i grups de joves, i ha comptat amb el suport i col·laboració de l'Ajuntament, mitjançant la regidoria d'Infància i joventut, i la nostra institució.

La celebració va consistir en la realització de diversos jocs, activitats i tallers de caràcter educatiu, amb l'objectiu d'incrementar la sensibilització dels infants participants en la defensa dels seus drets, en especial del dret al lleure i la cultura. Com a cloenda, un grup d'animació de caire més lúdic va marcar la fi de la jornada.

D'altre banda, amb el suport i col·laboració de la Diputació de Barcelona i del mateix Ajuntament, es va poder fer una petita edició de 1000 exemplars del llibre "Això són els Drets dels Infants" de l'Editorial Mediterrània per a la seva distribució entre tots els participants. També s'ha fet arribar a les biblioteques de les escoles de la ciutat uns quants exemplars d'aquesta edició.

La participació de públic va ser d'uns 600 infants amb un total de 14 entitats infantils representades.

La valoració final per part de les entitats va resultar positiu i es va prendre l'acord de mantenir la convocatòria per a l'any 2001.

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

### **3.2 *Trobada de Síndics i Defensors locals de Catalunya.***

El dia 29 de febrer vam assistir a Vilafranca del Penedès a la segona trobada de Síndics y Defensors d'àmbit local a Catalunya.

La jornada es va dividir en dues parts:

- Matí: Trobada de Síndics y Defensors.
- Tarda: Jornada "Ajuntament i Sindicatura de Greuges local, una nova relació de proximitat".

Pel matí es va fer un intercanvi d'experiències dels síndics i defensors on es van destacar els eixos centrals de la seva tasca i on es va debatre sobre els principals problemes que es troben al desenvolupar el seu treball.

Per la tarda la jornada va incloure la participació de representants polítics i tècnics de diversos Ajuntaments que ja tenen aquesta figura o que pretenen impulsar-la als seus municipis. El debat va estar centrat en dos eixos: per una part sobre els models més

homogenis de la institució del Síndic/Defensor, i per altre sobre el seu paper com un mitjà de millora dels serveis públics al ciutadà.

Algunes de les potencialitats que aquesta figura pot desenvolupar tant en benefici dels ciutadans com per l'administració són les següents: capacitat d'escolta i comprensió del ciutadà, capacitat de mediació, capacitat pedagògica (explicar als ciutadans els "perquè"), capacitat per a tranquil·litzar i restablir la confiança perduda en la administració, capacitat investigadora i correctora (d'errors o agravis).

Com a recomanació es proposa tenir cura de garantir una visibilitat suficient de la figura i de les seves funcions vers els ciutadans, i mantenir un codi net i funcional d'actuació. Cal tenir molta cura de no resultar polititzat en les relacions amb la Corporació Municipal.

Les diferències principals que podem trobar en la institució del Síndic o Defensor dels diversos municipis, sorgeixen pel número d'habitants i la pròpia configuració del teixit social de cada ciutat. També les que es deriven de dos tipus d'enfocaments: També les que es deriven de dos tipus de enfocaments: el que incideix més en continguts legals perquè es prové del camp jurídic o els que incideixen més en altres aspectes si la persona que desenvolupa la funció prové d'altres camps no jurídics. Serien aquestes les diferències que es veuen a pobles i ciutats mitjanes o grans com és el caso de Girona, Lleida, Badalona o Santa Coloma de Gramenet, en comparació a altres realitats com las de Tiana, Amposta, Ripoll o d'altres.

### **Conclusions de la jornada:**

**Independència de la institució.** Tots els Reglaments deixen molt clar aquest punt. El Síndic o Defensor tan sols està subjecte, en funció de l'aplicació de les normes i lleis, al seu propi criteri del que pugui considerar com a correcte i raonable. No és cap mena d'extensió política.

**Participació Ciutadana.** El Defensor del Ciutadà és autònom per definició. Les polítiques de participació ciutadana no són la seva competència ni passen pel Síndic o el Defensor. A partir de la unitat i coincidència dels objectius centrals –la participació ciutadana- els defensors promouen, entre moltes altres àrees, mitjans o polítiques, la participació dels ciutadans en la vida pública.

**Ubicació i mitjans.** La ubicació i els mitjans assignats són una bona mesura de la importància que es vol concedir a aquesta figura. Cal tenir-ne cura.

**Recomanacions i suggeriments.** Els Ajuntaments han d'assumir les conseqüències d'una figura que ells mateixos han creat. És part del procés mutu de respecte i col·laboració. L'acceptació de les recomanacions i suggeriments que el Defensor proposa són la demostració d'aquesta voluntat política.

**Credibilitat.** La resposta àgil del municipi als requeriments d'informació del Defensor o Síndic davant una queixa o mediació és la base per poder demostrar al ciutadà l'efectivitat real del treball de la institució.

**Prudència.** És precís respectar rigorosament el nivell de competències de que es disposa –municipal- i, si cal, recórrer al Síndic de Greuges de Catalunya o al Defensor del Pueblo quan sigui necessari..

**Prensa.** Per la mateixa novetat d'aquesta institució, és important tenir cura del contacte amb els mitjans de comunicació, en especial en les relacions amb la premsa i ràdio locals, com una forma de donar -se a conèixer i difondre el treball del Defensor..

**Tipologia de casos.** Es recomana mantenir per als informes una certa unitat similar a la utilitzada en els informes del Síndic de Greuges.

**Relacions amb el Síndic de Greuges.** Es demana al Síndic de Greuges de Catalunya que assumeixi com a interlocutor vàlid al Defensor del Ciutadà o al Síndic local en aquells municipis que disposin d'aquesta figura.

### **3.3 Activitats amb participació institucional.**

- 17/01/2000. Ràdio Ciutat de Badalona. Entrevista conjunta amb els Defensor i Síndics locals de la comarca. Participació del Síndic de Tiana, el Defensor del Ciutadà de Badalona i Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet.
- 17/01/2000. Ràdio Llefià. Entrevista al Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet
- 24/01/2000. Conferència – Xerrada amb el Grup de Dones de la Guinardera.
- 27/01/2000. Entrevista per a la Televisió local de Badalona.
- 7/03/2000. Entrevista a Ràdio Gramenet. Aprovació definitiva Reglament del Defensor del Ciutadà (Ple 28 febrer).
- 17/03/2000. Conferència: La institució del Defensor del Ciutadà i els Drets dels Ciutadans. Alumnes del Curs de Mediació. TOC-25. Grameimpuls.
- 21/03/2000. Sessió de treball amb el Síndic de Greuges local de Sant Boi del Llobregat.
- 29/03/2000. Trobada de Síndics i Defensors d'àmbit local. Vilafranca del Penedès.
- 5/04/2000 Ràdio Gramenet. Programa: "Vivir para oír". Segona Trobada de Síndics i Defensors.
- 6 i 7/04/2000. Assistència i participació en les Jornades Estat del Benestar i Exclusió Social.
- 14/04/2000. Assistència institucional en la celebració pel lliurament a l'associació AUPA'M del Premi Reina Sofia de la Fundació per l'Atenció de Toxicomanies de la Creu Roja per la seva tasca social.
- 27/06/2000. Assistència institucional en la presentació al Parlament de Catalunya de l'Informe anual del Síndic de Greuges.

- 28/06/2000. Jornada d'Intercanvi. Defensors i Síndics de la Comarca: Badalona, Tiana i Sta. Coloma.
- 4/07/2000. Roda de premsa conjunta amb l'oficina local de la ONCE per a la presentació de l'edició en sistema Braille del Reglament del Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet.
- 14/07/2000 Edició en Braille Reglament. Aparició en diversos mitjans de premsa escrita, ràdio i tv: Reportatge per l'agència EFE -TV, Ràdio Gramenet, El Periódico, El Punt, La Vanguardia, El Mercat.
- 21/07/2000 Pregó de les festes del Barri de Santa Rosa.
- 11/09/2000 Participació institucional en la Celebració de la Diada a la ciutat. Homenatge a la Senyera.
- 2/10/2000 Assistència institucional en la Celebració de la festivitat dels patrons del Cos Nacional de Policia de la ciutat.
- 2/10/2000 Concentració en la Plaça de la Vila contra les agressions a les dones. Convoca la Coordinadora d'associacions de dones de la ciutat.
- 27/10/2000 Sessió informativa i d'intercanvi d'experiències amb participants de les segones jornades de Ciutats Amigues. Participació de regidores del consistori de Jalapa (Nicaragua) i del director de la Escuela Mayor de Gestión Municipal de Villa El Salvador-Lima
- 9/11/2000 Jornada d'Intercanvi. Defensors i Síndics de la Comarca: Badalona, Tiana i Sta. Coloma.
- 14/11/2000 Signatura com a membre de la Comissió impulsora del Pla per al Desenvolupament de la convivència Intercultural. Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
- 18/11/2000 Celebració del Dia Universal de l'Infant. Plaça de la Vila.

- 22-23/11/2000 Assistència i participació a la "II Trobada per als nens del Carrer: Menors estrangers indocumentats no acompanyats". Treball Social Sense Fronteres. Facultat de Psicologia i Ciències de l'Educació. Blanquerna.
- 1/12/2000 Jornada sobre la dona Marroquina. Organitza "Cooperació" i el Gabinet d'Integració Europea i Solidaritat de la Diputació de Barcelona. Àrea de Salut Solidaritat i Cooperació. Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet .
- 19/12/2000 Participació en l'homenatge institucional a Albert Francàs i Rosàs.
- 7/12/2000 Entrevista pel diari "La Vanguardia". Suplement "Vivir en Barcelona" article "Síndicos de andar por casa".

### **3.4 *Altres qüestions.***

Des del passat mes de juliol i mitjançant el suport i la col·laboració de la delegació local de la ONCE a la ciutat es disposa de la edició en sistema Braille per a invidents del Reglament del Defensor del Ciutadà.

En l'actualitat s'ha fet l'encàrrec de la traducció del Reglament a l'àrab i està en estudi la realització de traduccions a altres idiomes.

### **4. Objectius per al 2001**

De forma molt concreta es volen destacar en aquest punt els principals objectius que ens proposem desenvolupar el proper any sota l'objectiu general d'impulsar el desenvolupament de la institució.

- Impulsar el coneixement i difusió de la institució per part de la ciutadania.
- Difusió de l'informe anual: entitats ciutadanes, associacions, mitjans de comunicació local i altres.
- Clarificar la ubicació, mitjans i personal adscrit a l'oficina del Defensor del Ciutadà.

- Sol· licitar un pressupost de lliure disposició per a la promoció d'accions, activitats i edició de materials propis.
- Desenvolupament de potencialitats: mantenir l'impuls del model de Defensor-mediador i les actuacions d'ofici.
- Perfeccionament i millora de l'atenció i resolució de casos.
- Proposta de creació de la pàgina web del Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet.
- Inserció dels enllaços al correu electrònic del Defensor del Ciutadà en la pàgina web de la ciutat.
- Mantenir el contacte quotidià i d'intercanvi d'experiències amb altres Defensors i Síndics de la comarca.
- Participar en la Tercera trobada de Síndics Locals i Defensors del Ciutadà que tindrà lloc a Lleida el proper 20 d'abril de 2001, organitzada per la Sindicatura Municipal de Greuges de la Paeria i l'Ajuntament de Lleida,
- Mantenir el suport i la col· laboració de la institució en la celebració del Dia Universal de l'Infant a la ciutat prevista pel dia 24 de novembre de 2001.
- Proposar la signatura d'un conveni de col· laboració institucional entre el Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet i el Síndic de Greuges de Catalunya.

## **5. Agraï ments**

Aquest Defensor no voldria acabar el seu informe sense agrair de forma explícita la col· laboració i suport que ha rebut en la seva tasca per part dels ciutadans i de tota l'organització municipal.

Fins i tot en els temes en que hi ha pogut haver-hi discrepàncies i punts de vista diferents, amb ciutadans, responsables polítics i tècnics, valorem molt positivament



l'esforç que hem pogut percebre per acceptar les propostes de mediació, recomanacions i suggeriments plantejats per a la resolució de tots els temes.

Per últim, també agrair la comprensió i la paciència que totes les parts afectades, ciutadans i organització municipal, han demostrat amb la nostra institució. Nosaltres som els primers que intentem aprendre, trobar el lloc i l'espai correcte que ha d'ocupar el Defensor del Ciutadà. De ben segur que nosaltres també hem comès errades. També intentarem millorar.