

## 1. ÍNDEX

	Pàg.
1. ÍNDEX .....	1
2. PRESENTACIÓ I OBJECTIUS .....	3
3. UBICACIÓ I MITJANS PERSONALS .....	8
4. RELACIONS AMB L'AJUNTAMENT I AMB LES SEVES DEPENDÈNCIES .....	10
4.1. Contactes amb els Grups Municipals .....	12
4.2. Relacions amb les diferents àrees .....	14
5. PROMOCIÓ DE LA INSTITUCIÓ I PARTICIPACIÓ EN ACTES PÚBLICS	
5.1. Aparicions als mitjans de comunicació .....	15
5.2. Xerrades a les associacions de veïns .....	16
5.3 Participació en actes públics de la vila .....	17
6. RELACIONS AMB LES ALTRES SINDICATURES	
6.1. Assistència a la V Trobada de Síndics i Defensors Locals de Catalunya .....	19
6.2. Assistència a la I Trobada de Defensors/es de la Ciutadania Valencians/es .....	24
6.3. Assistència a la I Jornada d'Intercanvi d'Experiències de Síndics i Defensors locals de Catalunya i la Lombardia (Itàlia) .....	28
6.4. Jornades de Treball - 28 d'octubre de 2003 .....	35

6.5. Assistència als informes al ple d'altres sindicatures .....	36
6.6. El Fòrum de Síndics i Defensors Locals .....	36
6.7. Tramesa de Memòries .....	37
6.8. Altres contactes .....	37
<b>7. ACTUACIÓ DE LA SINDICATURA</b>	
7.1. Síntesi de les queixes	
7.1.1. <i>Expedients</i> .....	39
7.1.2. <i>Consultes sense expedient</i> .....	67
7.2. Informació estadística	
7.2.1. <i>Curs donat als casos presentats</i> .....	88
7.2.2. <i>Resolució dels casos estudiats</i> .....	89
7.2.3. <i>Acceptació dels suggeriments</i> .....	91
7.2.4. <i>Expedients per Servei</i> .....	92
<b>8. REGLAMENT ORGÀNIC MUNICIPAL .....</b>	<b>93</b>
<b>ANNEX I – Taula de classificació de casos .....</b>	<b>97</b>

## 2. PRESENTACIÓ I OBJECTIUS

En la redacció de la Memòria de la Sindicatura Municipal de Greuges de Vilafranca, corresponent a l'any 2003, i que ara presento davant del Ple, he volgut tenir en compte que les darreres eleccions municipals han aportat canvis considerables en els integrants del nostre Consistori.

És per això que voldria començar la meva intervenció recordant la tasca essencial d'una Sindicatura de Greuges, que si bé és sempre la mateixa, convé no perdre de vista: defensar els drets de la ciutadania davant de les accions o omissions de l'administració i de qualsevol des organismes que en depenen.

Entrant una mica en el que implica dur a terme aquesta feina, el primer que cal és acollir la persona presumptament agreujada i ESCOLTAR-LA, una acció senzilla però útil i necessària de cara a establir una relació de confiança que sovint facilita la recerca d'una solució.

Un cop escoltada la queixa, es fa una fitxa amb les explicacions rebudes i es valora si la nostra Sindicatura és competent per intervenir en el cas o no. En cas que el problema sigui amb altres administracions, tot i no poder-hi prendre part directament, sempre es procura ORIENTAR el ciutadà/la ciutadana sobre com es pot posar en contacte amb l'administració o institució competent per exposar-hi el seu problema.

En les queixes que afecten directament l'administració municipal, però que encara no han estat reclamades per via administrativa, els/les ASSESSOREM per tal que ho facin, i ens oferim per vetllar la resolució del cas i, si cal, intervenir-hi quan sigui oportú.

Quan el problema no s'ha pogut resoldre en via administrativa, obrim l'expedient corresponent i demanem, tant a l'interessat/ada com a l'administració, que ens aportin tota la documentació relativa al tema i que sustenti les seves posicions. Només després d'estudiar-la convenientment i d'haver mantingut les entrevistes que hagi considerat necessàries amb els regidors i caps de servei implicats, la Sindicatura resol A FAVOR DE L'AJUNTAMENT o bé A FAVOR DE L'INTERESSAT. En aquest darrer cas, adreça un suggeriment o recomanació a l'administració per tal que modifiqui, si

ho considera oportú, la seva posició. És l'Ajuntament, doncs, qui en darrera instància ha de decidir si accepta (i executa) o no la proposta de la Sindicatura, ja que aquesta en cap cas és vinculant.

En els casos que es resolen "a favor de l'Ajuntament" sempre s'intenta donar als ciutadans, per escrit i verbalment, el màxim d'explicacions per justificar aquesta posició. Un gest senzill però que complementa l'atenció que oferim i, sovint, resol molts dels dubtes que l'havien fet sentir agreujat/ada.

També cal dir que s'ha revelat com una eina molt útil en la resolució de conflictes el sistema de la MEDIACIÓ, que no és altra cosa que esdevenir un "pont de diàleg" entre l'administració i la ciutadania, que faciliti l'assoliment d'un acord satisfactori per ambdues parts.

---

Si bé aquesta és la feina principal d'una Sindicatura de Greuges, també crec necessari comentar que no és l'única activitat que es desenvolupa. Com també detallo en aquesta Memòria, s'ha col·laborat en actes duts a terme a Vilafranca, s'han fet xerrades i comunicats a la premsa, s'ha participat en jornades de treball amb les altres sindicatures, i s'ha pres part en trobades nacionals i internacionals. També es mantenen contactes freqüents i solidaris amb els altres companys síndics i es fa, en la mesura de les nostres possibilitats, tot el possible per defensar els Drets Humans (en general) i els drets dels ciutadans davant l'administració vilafranquina (en particular).

---

Pel que fa al reglament que regeix aquesta institució, que reproduïm íntegrament en les darreres pàgines d'aquesta Memòria, veureu que ha canviat sensiblement respecte a la normativa que era vigent fins a mitjan de l'any passat, la qual es va haver de canviar per tal d'adaptar-se a la modificació de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya que el Parlament va aprovar el 2002.

Aquesta llei va significar un avenç important en la consolidació de la figura dels Síndics de Greuges Locals, i va servir per unificar les diverses normatives que ens regien a les Sindicatures que ja estàvem en funcionament. En el nostre

cas (i en molts d'altres), com a canvi més destacat, vam haver de corregir la durada en el càrrec per al síndic o síndica, que quedava establert en 5 anys en lloc de 4, desvinculant-lo/-la així del mandat de la Corporació municipal. Un detall molt senzill però molt important de cara a escenificar la independència de la Sindicatura respecte del color polític que pugui governar.

Així, i d'acord amb el nou reglament, quan el Consistori resultant de les darreres eleccions municipals ja estava constituït, en el Ple del passat 26 de juny es va procedir a renovar-me la confiança com a Síndica de Greuges, però aquest cop ja va ser per 5 anys. Per descomptat que agraeixo sincerament a tots els regidors i regidores aquesta confiança, i us asseguro que intentaré correspondre-hi amb dedicació, treball i equitat.

Com a anècdota, però, no em puc estar de comentar que em vaig assabentar del meu nou nomenament la vigília del dia del Ple i per mitjà de Ràdio Vilafranca, cosa que em va sorprendre perquè ningú no s'havia posat en contacte amb mi per saber si volia continuar en el càrrec o no. Evidentment, un cop descobert, el lapsus es va resoldre de manera immediata.

---

Entrant ja en el dia a dia de les nostres funcions, vull esmentar que per al bon desenvolupament de la tasca de defensa dels drets dels ciutadans, es fa imprescindible comptar amb la total disponibilitat i col·laboració de l'administració municipal, ja que d'altra manera seria impossible reunir prou informació com per poder prendre cap decisió que, malgrat tot, sovint es recolza tant en la lògica i el sentit comú com en la sempre rígida llei.

Vull agrair per tant a l'administració vilafranquina aquesta col·laboració que SEMPRE he trobat. Malgrat això, he de lamentar que sempre ha funcionat molt bé l'obtenció d'informació sobre qualsevol expedient, però no ha anat així pel que fa a la resposta de l'Ajuntament davant dels suggeriments que li he enviat. Com a exemple, puc afirmar que en el moment de redactar aquesta Memòria ja fa 7 mesos que espero una resposta que, d'altra banda, s'ha reclamat repetidament.

---

Els dos fets exposats en els darrers paràgrafs (els lapsus de protocol i la lentitud en la resposta als suggeriments fets) han provocat que en algun moment hagi tingut la sensació que l'Ajuntament potser no té a la Sindicatura de Greuges a la primera línia de les seves prioritats, cosa que pot acabar perjudicant greument la credibilitat de la institució.

Afortunadament, però, crec que puc afirmar que la població vilafranquina cada dia coneix més la institució i hi confia més, ja que la quantitat d'expedients tractats i de consultes ateses ha augmentat un any més. Seria interessant, per tant, no fer res que pugui perjudicar el prestigi de la institució ni la confiança que hi ha dipositat la ciutadania.

---

Pel que fa als casos atesos, en el punt 7 d'aquest informe hi estan tots relacionats de manera força detallada, tant els expedients com les consultes, sempre guardant la privacitat dels interessats. Al final de la relació hi ha un estudi estadístic (acompanyat amb gràfiques) que esdevé força il·lustratiu.

Una de les principals queixes que es van rebre durant el 2003 no va ser de mala gestió de l'administració, sinó de LENTITUD EN L'ATENCIÓ A LES PETICIONS CIUTADANES. És certament alarmant que quan la Sindicatura demani explicacions als diversos departaments afectats, la resposta més sentida hagi girat a l'entorn de paraules com "és que som pocs i tenim molta feina: estem col·lapsats".

Si tenim en compte que hem escoltat aquest tipus d'expressions de serveis tan diversos com la Policia Local, Via Pública, Serveis Socials, Governació, Urbanisme, l'OMIC, etc. es pot entendre que la situació és comuna —i greu— a tot l'Ajuntament.

Demano, per tant, que s'adoptin les mesures necessàries per tal de resoldre aquesta situació, bé sigui contractant personal o bé optimitzant els recursos amb què ja compta l'Administració.

Per la meva part, tinc intenció de continuar fent difusió de la institució entre la ciutadania per tal d'arribar a totes aquelles persones que puguin necessitar un cop de mà a l'hora de defensar els seus drets davant la gestió de l'administració local.

El meu objectiu, per tant, és **continuar treballant per intentar millorar el servei que l'Ajuntament ofereix a la població.**

### 3. UBICACIÓ I MITJANS PERSONALS

En els darrers anys, les meves observacions sobre aquest punt (i les dels síndics que m'havien precedit en el càrrec) han tingut, necessàriament, un to de queixa, tant pel que fa a la ubicació del despatx de la Sindicatura com pel que fa al temps que la persona adscrita a la institució hi podia dedicar.

En aquesta ocasió, en canvi, els meus comentaris poden ser més optimistes. Cal dir que va ser després de la presentació al Ple del passat Informe de la Sindicatura quan més progressos es van fer, ja que especialment la regidora Sra. Anna Girona i l'aleshores també regidor, Sr. Marcel Esteve, van prendre les mesures necessàries per solucionar les mancances apuntades.

---

Pel que fa a l'espai físic de la Sindicatura, actualment ja es disposa d'un despatx diferenciat, d'ús exclusiu i sense barreres arquitectòniques. Possiblement no sigui encara la millor ubicació possible, ja que, atesa la seva dedicació compartida amb el Servei de Comunicació, no seria pràctic que el secretari de Sindicatura s'hi estigués físicament tota la jornada, motiu pel qual, doncs, l'espai resta buit la major part del dia. Així, aquest despatx només esdevé útil —tot i que impliqui el desplaçament del secretari— quan acudeix algun ciutadà amb mobilitat reduïda o quan algú demana la màxima confidencialitat en la seva entrevista amb la Sindicatura.

Tampoc considero oportú fer una valoració més crítica d'aquest aspecte perquè és previsible que tot el Servei de Comunicació es traslladi i, per tant, hi hagi opcions de redistribució i millor aprofitament dels espais.

---

Pel que fa als mitjans i a la dedicació de l'auxiliar adscrit a la Sindicatura, que hi fa les funcions de secretari, la situació també ha millorat ostensiblement des de l'any passat. Arran de la presentació de la darrera memòria, se li va renovar completament l'equip informàtic que tenia i actualment ja pot accedir al



Registre d'Entrades i Sortides de la Sindicatura des del seu propi ordinador (fins l'any passat n'havia de manllevar algun que hi tingués accés) i també gaudeix d'accés a Internet (molt útil per consultar lleis i reglaments i per cercar informació d'altres administracions a les quals, sovint, s'han d'adreçar les persones que tenen queixes que afecten a organismes que estan fora de les nostres competències).

El temps que el secretari de Sindicatura pot dedicar a la institució també ha millorat, ja que actualment gaudeix d'una considerable independència que li permet dedicar-hi més o menys temps segons les necessitats del moment. Vull agrair, per tant, aquesta circumstància al seu cap, el Sr. Miquel Cartró.

La darrera circumstància que encara perjudica la qualitat de l'atenció que ofereix la Sindicatura, és que el secretari —quan les seves companyes de departament fan vacances o estan de baixa— ha de deixar el servei per atendre la centraleta de telèfon. El servei queda, per tant, ocasionalment desatès. Entenc que aquesta és, però, una circumstància temporal.

---

Per tot l'exposat, crec oportú destacar i agrair l'atenció que la Sindicatura de Greuges ha rebut per part de l'Ajuntament de Vilafranca i comentar que, si bé encara hi ha possibilitats de millora, les condicions d'UBICACIÓ i MITJANS PERSONALS (i TÈCNICS) respecte l'any anterior han canviat positivament.

#### **4. RELACIONS AMB L'AJUNTAMENT I AMB LES SEVES DEPENDÈNCIES**

Els contactes amb l'Alcalde i amb els diferents regidors/es amb qui he hagut de parlar han gaudit sempre d'una fluïdesa notable. En aquest sentit, cal destacar que el Sr. Marcel Esteve, regidor de Participació Ciutadana (fins que va canviar de regidoria després de les eleccions municipals del mes de novembre passat) s'interessava amb certa freqüència pel desenvolupament de les nostres activitats.

Malgrat aquesta bona relació general, cal matisar que amb alguna regidoria la fluïdesa ha estat només verbal i de tracte personal, però que les respostes escrites als suggeriments que ha fet la Sindicatura continuen sense arribar. En algun cas, parlo d'esperes de més de 7 mesos...

Com és lògic, aquests endarreriments perjudiquen greument la credibilitat i la percepció de "cosa útil" que la ciutadania pugui tenir de la Sindicatura de Greuges.

---

Sense posar en dubte la bona voluntat i disposició generals, voldria fer esment d'un lapsus que va tenir lloc després de les eleccions municipals del 25 de maig de 2003 i de constituir-se el nou Ajuntament, el qual va ser motiu d'una sèrie de contactes Ajuntament-Sindicatura que van acabar sent molt positius.

Concretament, el dia 26 de juny va celebrar-se un Ple Extraordinari en el qual, a més de nomenar-se diversos càrrecs i constituir-se diferents comissions, es va procedir a nomenar Síndic de Greuges.

Aquest nomenament, que va recaure en la meva persona i que vaig acceptar de bon grat, es va produir sense que ningú s'hagués posat en contacte amb mi per consultar-me si volia continuar com a Síndica o no. Si bé la meva intenció era entrevistar-me amb l'alcalde i posar el càrrec a la seva disposició, tant per continuar com per ser rellevada si el Consistori ho creia oportú, em va sobtar

assabentar-me del meu futur nomenament un dia abans del Ple en qüestió i per mitjà de Ràdio Vilafranca.

Immediatament, un cop descobert el lapsus, vam mantenir l'entrevista telefònica oportuna i vam acordar que continuaria en el càrrec durant 5 anys més, d'acord amb el que preveu el reglament aprovat l'any passat i amb el que ja estava previst fer.

---

Al cap d'uns dies, concretament l'1 de juliol, vaig mantenir una entrevista personal amb el Sr. Aguado en la qual vam comentar l'anècdota del meu nomenament, la necessitat urgent de definir i estabilitzar la ubicació física del despatx de la Sindicatura Municipal de Greuges i li vaig demanar l'adhesió de Vilafranca a la CARTA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT, ja que no em constava que estigués feta i ho considerava necessari. Aquest dos darrers temes van quedar sobre la taula i a l'espera de resposta, ja que el cas del despatx podia veure's afavorit/perjudicat per les obres que s'estaven fent a la Casa de la Vila, i l'adhesió a la carta potser ja estava feta. Tot seguit va encomanar que es comprovés aquesta adhesió i, en cas que Vilafranca encara no l'hagués formalitzat, els tràmits s'iniciarien de manera instantània.

A mig setembre, amb l'assumpte del Despatx de Sindicatura ja endegat, però sense haver rebut encara cap comunicació referent a l'adhesió de Vilafranca a la CARTA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT, se li va demanar al Cap de Protocol de l'Ajuntament si hi havia cap novetat al respecte. Immediatament, aquest ens va lliurar una còpia del document d'adhesió de la vila a la XARXA DE POBLES I CIUTATS PELS DRETS HUMANS DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA i l'adhesió també a la CARTA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT.

Segons el que consta al document rebut, aquestes adhesions s'han adoptat d'acord amb una proposta rebuda de la Diputació de Barcelona (a la qual sí que es va comunicar les adhesions esmentades) en la sessió del Ple de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès del dia 22 de juliol de 2003.

Malgrat la meva satisfacció pels compromisos que ha adoptat l'Ajuntament en matèria de defensa dels Drets Humans a la ciutat, lamento que aquests acords

no es comunicuessin de manera directa a la Sindicatura de Greuges, ja que a primers de juliol jo mateixa havia parlat amb el Sr. Aguado, l'alcalde, i li havia manifestat el meu interès per l'assumpte.

#### **4.1. Contactes amb els Grups Municipals**

D'acord amb el que preveu el reglament orgànic pel qual es regeix la Sindicatura de Greuges, en el Ple Municipal celebrat el dia 6 de maig de 2003 es va presentar la Memòria anual que recollia totes les actuacions dutes a terme durant l'any 2002. En aquest document es feia un repàs exhaustiu dels casos tractats i de les diferents gestions i actuacions fetes durant l'any.

Durant els dies previs i posteriors a aquesta presentació, vaig mantenir diverses converses, de caràcter informal, amb diversos regidors dels diferents Grups Polítics.

---

Pocs dies després de les eleccions municipals del 25 de maig, d'acord amb la meva voluntat de mantenir una relació cordial i fluïda amb tots els grups polítics del Consistori, vaig posar-me en contacte telefònic amb els representants / caps de llista dels diferents grups per mirar d'entrevistar-m'hi.

Com he explicat anteriorment, la primera entrevista va ser a primers de juliol amb el ja nomenat alcalde de Vilafranca, el Sr. Joan Aguado, amb els continguts i resultats ja detallats.

---

Posteriorment, el dia 6 de juliol de 2003, va tenir lloc l'entrevista amb dos representants del Grup Municipal de CiU, el Sr. Pere Regull i el Sr. Josep M. Figueras. La conversa va ser distesa i cordial. Val a dir que tots dos van admetre un cert desconeixement personal de la institució de la Sindicatura de Greuges, però es van mostrar interessats en la seva existència i funcionament, imparcial i sense imperatiu de cap color polític. Durant l'entrevista, que va tocar diferents aspectes de la vida de Vilafranca, em van manifestar la seva intenció

de dur a terme una oposició ferma però constructiva, i que ja els havien arribat comentaris de descontent d'alguns treballadors municipals.

---

Per motius d'agenda, no va ser fins passat l'estiu que vaig continuar amb aquests contactes. Concretament, va ser el dijous 9 d'octubre quan em vaig entrevistar amb el Sr. Otger Amatller, únic regidor de la CUP a l'Ajuntament. Curiosament, els primers moments de la conversa amb el Sr. Amatller també van girar al voltant del considerable desconeixement que tenia de la institució de la Sindicatura Municipal de Greuges. Evidentment, vaig intentar aclarir-li qualsevol dubte el respecte i li vaig lliurar un tríptic explicatiu sobre la Sindicatura de Greuges i un exemplar del darrer informe presentat al Ple, la Memòria 2002. Cal dir també que l'actitud del Sr. Amatller i l'interès mostrat vers el funcionament i els recursos de la Sindicatura van ser absolutament satisfactoris.

Posteriorment, la conversa va girar sobre diferents aspectes de la vila i sobre l'estil de fer política que la CUP té intenció d'aplicar. Es tractaria d'escoltar què demana la ciutadania i intentar fer-ho, en lloc de fer el que els polítics vulguin i presentar-ho després al poble com a cosa feta.

Per acabar, el Sr. Amatller va oferir a la Sindicatura de Greuges tota la seva disponibilitat i col·laboració.

---

Tant en aquesta darrera entrevista com en la mantinguda amb CiU hi vaig percebre la voluntat de treballar per la vila dels seus membres (que espero que es tradueixi en una política ben constructiva per a Vilafranca) com el desconeixement i la necessitat de promoció que encara pateix la institució de la Sindicatura de greuges.

---

Posteriorment, el dia 10 de novembre de 2003 va tenir lloc l'entrevista amb el regidor Sr. Josep Ramon Sogas, del Partit Popular. Aquest regidor, atesa la

seva experiència com a tal de dues legislatures enrere, sí que coneixia l'existència, el funcionament i la utilitat de la Sindicatura de Greuges. En aquest sentit, va apuntar que una bona manera de promocionar la institució seria fer que aparegués sovint als mitjans de comunicació. També es va interessar per les possibles actuacions d'ofici, ja que aquestes serien fruit de qualsevol malestar o angoixa que s'estengués entre la població, i va comentar també que és a partir d'aquesta sensibilitat d'on sorgeixen bona part de les seves propostes polítiques.

En un nivell més intern, va interessar-se pels recursos de la Sindicatura, tant de personal com materials i econòmics, així com de la necessària independència política de la institució. Sobre aquest assumpte vam comentar que sempre que s'ha demanat l'assessorament del Secretari de l'Ajuntament, ens l'ha donat d'una manera absolutament objectiva i eficient, però que quan ha calgut, també hem buscat assessorament extern.

Per acabar, el Sr. Josep Ramon em va encoratjar en la meva tasca i es va oferir per allò que cregués oportú.

---

Pel que fa a l'entrevista amb el Grup Municipal d'ERC, diferents problemes d'agenda i algun ajornament forçat van fer que acabés l'any sense que s'hagués pogut dur a terme.

## **4.2. Relacions amb les diferents àrees**

Els contactes amb els diferents departaments de l'Ajuntament han estat continus i satisfactoris, ja que sempre hem obtingut resposta quan hem sol·licitat alguna informació, algun assessorament o m'ha interessat entrevistar-m'hi personalment.

L'única objecció en aquest sentit, com ja he comentat al començament d'aquest apartat, és l'excessiva demora d'alguns departaments en respondre les recomanacions i/o suggeriments de la Sindicatura.

## **5. PROMOCIÓ DE LA INSTITUCIÓ I PARTICIPACIÓ EN ACTES PÚBLICS**

### **5.1. Aparicions als mitjans de comunicació**

La premsa escrita de la comarca es va fer ressò de la xerrada feta a primers d'abril de 2003 al local de l'Associació de Veïns de l'Espirall. Aquest fet va contribuir, sens dubte, a assolir l'objectiu de les pròpies xerrades: fer que la població vilafranquina conegui cada dia més la institució de la Sindicatura de Greuges i hi compti per a resoldre els seus conflictes amb l'administració municipal.

---

Més endavant, el dia 6 de maig de 2003, en el darrer Ple Municipal de la legislatura, es va presentar la Memòria anual que recollia tota l'activitat duta a terme per la Sindicatura de Greuges durant l'any 2002. En aquest document es feia un repàs exhaustiu dels casos tractats, de les diferents gestions fetes i dels actes i reunions en els quals havia participat la Sindicatura al llarg de l'any.

Aquesta presentació va ser coberta pels diferents mitjans de comunicació locals i comarcals: ràdio, televisió i premsa. A més, hi va haver algun mitjà (Canal 20) que es va interessar per mantenir una entrevista personal amb mi per comentar els aspectes més destacats de la presentació al Ple i del contingut de la Memòria en sí mateix.

---

Com detallaré més endavant (al punt 6.3.), el dimarts 23 de setembre la Sindicatura Municipal de Greuges de Vilafranca va participar en la Primera Jornada d'Intercanvi d'Experiències de Síndics i Defensors Locals de Catalunya i la Lombardia, una regió del nord d'Itàlia que va fer les seves primeres passes en la defensa dels drets dels ciutadans davant les administracions al 1980.

Atesa la importància d'aquesta trobada i l'interès dels assumptes tractats, es va passar una nota de premsa als diferents mitjans de comunicació (locals i nacionals) que se'n van fer ressò en diferents mesures.

---

La participació en la Jornada de Treball dels Síndics i Defensors del país, celebrada a Reus el 28 d'octubre de 2003, no va tenir repercussió als mitjans de la nostra zona, però sí als de l'àrea de Reus i tot Tarragona.

---

Per acabar, els mitjans locals i comarcals també van parlar de la Sindicatura de Greuges el dia 10 de desembre, Dia dels Drets Humans, quan el col·lectiu de Síndics/ques i Defensors/es Municipals va demanar la publicació d'un article conjunt, al màxim de mitjans possible, amb la intenció de sensibilitzar la ciutadania vers els seus propis drets i les eines que té per defensar-los. També es va aconseguir que les ràdios i televisions locals se'n fessin ressò.

## **5.2. Xerrades a les associacions de veïns**

Continuant amb la tasca de difusió de la institució de la Sindicatura de Greuges que es va iniciar a finals de l'any 2002, durant els primers mesos del 2003 vaig programar dues xerrades més.

La primera, que havia de tenir lloc al local de l'Associació de Veïns de la Girada el 3 d'abril, es va haver d'ajornar fins passat Setmana Santa, però no es va arribar a celebrar.

L'endemà, el 4 d'abril de 2003, sí que es va poder fer sense cap problema la xerrada prevista al local de l'Associació de Veïns del barri de L'Espirall. L'acte va començar a les 8 del vespre i es va desenvolupar amb normalitat davant d'una audiència d'entre 10 i 12 persones, que van participar activament en el debat obert després de l'exposició. En les intervencions es va fer palès que la immigració és un dels aspectes que més preocupava els assistents, la major part dels quals van comentar que no coneixien la institució de la Sindicatura de Greuges ni el servei que, com a ciutadans, els podia oferir.



---

Atesa la dificultat per concertar una data amb les diferents Associacions de Veïns, i veient que aquestes xerrades potser no despertaven massa interès, per al present any (2004) vaig optar per canviar el sistema de promoció, i en lloc de diverses xerrades localitzades, vaig programar una xerrada única, centralitzada a l'Escorxador i oberta a tothom.

En cap cas, però, tinc intenció de deixar de promocionar una institució, de defensa dels drets dels ciutadans, en la que crec fermament.

### **5.3 Participació en actes públics de la vila**

En el marc de la visita institucional de la delegació de León i Puerto Cabezas (Nicaragua) a Vilafranca, el divendres 28 de febrer de 2003 vaig assistir a la inauguració de l'exposició "Apropem-nos al poble de Puerto Cabezas (Bilwi) - Nicaragua", instal·lada a la Capella de Sant Joan, i al sopar posterior.

Pocs dies després, i encara dintre dels actes organitzats amb motiu de l'esmentada visita, el dimarts 5 de març de 2003 vaig assistir a la xerrada "Vilafranca del Penedès, León i Puerto Cabezas, agermanades amb la solidaritat", que va tenir lloc al Saló de Sessions de la Casa de la Vila.

---

D'altra banda, a finals del mateix mes de març de 2003, arreu de Catalunya va tenir lloc una consulta popular sobre la conveniència d'involucrar Espanya en la guerra de l'Irak.

A Vilafranca, diverses entitats locals, d'acord amb la Plataforma Aturem la Guerra, van organitzar aquesta consulta per al darrer cap de setmana de març. La meua presència, com a Síndica de Greuges, va ser requerida per fer d'institució observadora de tot el procés i per donar fe del resultat.

Els vots emesos, un total de 5.217 (2 de nuls), es van distribuir de la manera següent:

Estàs d'acord amb l'atac militar contra l'Iraq?

Sí: 38 vots

No: 5.148 vots (98,6%)

Blanc: 29 vots

Creus que el Govern ha de convocar un referèndum vinculant abans d'implicar-nos en la guerra?

Sí: 4.942 vots (94,7%)

No: 202 vots

Blanc: 71 vots

Creus que Aznar i el seu Govern han de dimitir per la seva actuació en aquest conflicte?

Sí: 4.760 vots (91,2%)

No: 337 vots

Blanc: 118 vots

Cal remarcar el rebuig gairebé unànim del poble català a una confrontació armada que, malgrat les diverses protestes i manifestacions en contra dutes a terme per la societat civil, els governants espanyols van tirar endavant.

## 6. RELACIONS AMB LES ALTRES SINDICATURES

### 6.1. Assistència a la V Trobada de Síndics i Defensors Locals de Catalunya.

La Trobada anual de Síndics i Defensors Locals, que l'any passat va arribar a la seva cinquena edició, es va celebrar a Santa Coloma de Gramenet, al recinte Torribera, el 27 de març de 2003.

La Jornada va estar dividida en dues parts. Al matí va tenir lloc la feina pròpiament relacionada amb les nostres Sindicatures, abordant-se els diferents problemes i les mancances amb què ens trobem i buscant solucions conjuntes amb l'objectiu últim de millorar la qualitat de la nostra atenció i del servei a la ciutadania.

Per facilitar el diàleg però també la concisió de les diferents aportacions, es va dur a terme tot un treball previ que havia consistit en l'estudi i reflexió sobre 5 qüestions concretes que la organització ens havia fet arribar amb antelació.

També es va comentar l'èxit de la posada en marxa (arran d'un acord pres durant la Trobada del 2001) del *Fòrumsd*, un fòrum electrònic que permet, de manera senzilla i centralitzada, la intercomunicació entre totes les Sindicatures. El funcionament del *Fòrumsd* consisteix en el fet que una Sindicatura assumeix el paper de central de comunicacions i, quan aquesta central rep els correus electrònics de cada Sindicatura, els reenvia automàticament a totes les altres. Amb aquest sistema s'ha guanyat molta agilitat, molta comoditat i molta eficàcia a l'hora de resoldre conflictes, fer publicacions conjuntes o demanar opinions als companys.

Atesa l'eficiència demostrada pels companys de Santa Coloma en la posada en marxa i funcionament d'aquest servei, tot i que en principi havia de ser rotatiu, es va proposar, per unanimitat, que la gestió del *Fòrumsd* continués en mans de la Sindicatura de Santa Coloma. Aquesta proposta va ser acceptada i aprovada per tots els assistents, i assumida per l'equip del Sr. Fernando Oteros.

Els detalls de tots aquests aspectes i els altres que es van abordar durant el matí, es troben recollits en el document de CONCLUSIONS que es va aprovar en els dies següents a la Trobada. Seguidament en reproduïm el text íntegre:

## **V TROBADA DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS** **27 de març de 2002**

### **Santa Coloma de Gramenet**

Els Síndics, Sindiques, Defensors i Defensores locals, davant la greu situació mundial, volem manifestar de forma conjunta el següent missatge:

### ***NO A LA GUERRA - SÍ A LA PAU***

Han hagut de passar molts segles de confrontacions, violència, conflictes, genocidis i guerres mundials per que la humanitat fos capaç de crear l'Organització de les Nacions Unides i proclamar la Declaració Universal dels Drets Humans. No podem acceptar que els valors de la llibertat, el respecte, la democràcia i el diàleg no siguin els únics protagonistes de la resolució dels conflictes. L'odi i la violència no es poden vèncer amb més odi i violència. La guerra no és una solució: és immoral i inacceptable. La guerra no es legal ni il·legal: sempre és injusta.

Aquest conflicte (la guerra a l'Irak) no és més que la confirmació d'un fracàs d'un sistema global que no aconsegueix garantir el respecte dels drets humans en tot el món.

Avui ratifiquem de nou la nostra militància per la defensa i compliment dels drets humans, així com el nostre compromís per compartir, fer-nos presents i posar-nos a disposició d'aquest missatge entre la ciutadania dels nostres pobles i ciutats per poder assolir un món mes just i en pau.

Santa Coloma de Gramenet, 27 de març de 2003

(Aquest manifest va ser signat per tot el col·lectiu de Síndics i Defensors Locals)

**Conclusions a què es va arribar com a resultat de l'intercanvi i treball desenvolupat des de la darrera Trobada, a Girona, l'any 2001.**

## **PRIMERA**

Els Síndics, Sindiques, Defensors i Defensores locals, fem una crida a l'extensió d'aquesta institució en els municipis que encara no ho han fet.

Els ajuntaments han estat capdavanters a entendre i posar en pràctica mecanismes de democràcia participativa: des dels reglaments de Participació Ciutadana, els consells sectorials i de ciutat, la gestió conjunta de recursos i serveis, així com la mateixa institució del Síndic o Defensor del Ciutadà local. En aquest sentit cal situar també la ratificació que molts municipis han fet de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat.

Així, el Síndic o Defensor de la ciutadania és un mecanisme de garantia del compliment dels drets de proximitat mitjançant el control i el seguiment de l'activitat de l'Ajuntament. La seva incorporació suposa l'apropament de l'administració i la ciutadania, amb l'objectiu de la millora global del sistema administratiu i una més eficaç prestació dels serveis públics.

El Síndic coneix la realitat social i la realitat municipal. A partir de la seva capacitat d'escolta i proximitat pot aconseguir quelcom tan simple —i tant difícil— com posar en relació i comunicar a l'administració i al ciutadà per a resoldre una queixa o problema.

Les funcions de mediació suposen la recerca i el descobriment d'una solució satisfactòria i acceptable per a tots, estalviant recursos al ciutadà i a l'administració, esdevenint una via per trobar el punt on coincideixin el que és legal i el que és just.

El Defensor pot també esdevenir una via per que pugui arribar als tots els responsables municipals la veu dels que tenen menys capacitat, mitjans i possibilitats per a fer-se escoltar.

## **SEGONA**

Els Síndics, Sindiques, Defensors i Defensores locals assumim que tenim àmbits on podem aconseguir un major desenvolupament institucional. En aquesta direcció cal treballar, individual i conjuntament, per desenvolupar potencialitats com:

- La independència de la institució i de les persones que assumim aquest càrrec.

- El desenvolupament de les funcions de mediació i la solució amistosa.
- El desenvolupament de les possibilitats que ofereix l'actuació d'ofici.
- Aconseguir un major ús, difusió i coneixement de la institució per part de la ciutadania.
- Incrementar les actuacions, el paper i la veu de la Sindicatura local en temes de Drets Humans a la ciutat i del desenvolupament de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat.
- Aconseguir la promoció i coneixement dels drets i deures de la ciutadania.
- Incrementar el contacte i l'intercanvi entre els defensor locals, així com la presència de la institució, individual i col·lectiva, en la premsa i en la vida ciutadana.

### **TERCERA**

Quant a les relacions que mantenim amb l'organització municipal hem de ser capaços de trobar acords en els següents aspectes:

- Incrementar i garantir l'accés i la tramesa al Síndics, Sindiques, Defensors i Defensores, de la informació disponible sobre la gestió municipal, així com possibilitar la seva participació, en la resta dels òrgans complementaris: consells de ciutat, de participació ciutadana i altres similars de cada municipi.
- Dotar a la institució del pressupost adequat a les dimensions de cada poble i ciutat, així com garantir el local i la resta de mitjans adients. La institució no pot dependre de forma permanent del voluntarisme.
- Establir mecanismes concrets i terminis de resposta a les recomanacions i suggeriments, així com sistemes pel seguiment del compliment dels acords/resolucions.

### **QUARTA**

S'acorda nomenar com a coordinador anual al Sr. Francesc Palacín i Artiga, Síndic Municipal de Greuges de Reus, ciutat que serà la seu de la "VI Trobada de Síndics i Defensors locals" de l'any 2004.

Tal com es va acordar en anteriors trobades la sots-coordinació correspondrà al Sr. Fernando Oteros Salas, Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet.

Quant al Fòrumsd es mantindrà l'administració i secretaria en l'Oficina de Santa Coloma de Gramenet, i s'acorda continuar potenciant aquesta via com mecanisme de coordinació i intercanvi, pel qual desenvolupar els encàrrecs de treball pel proper any.

## **CINQUENA**

Es proposa també donar a conèixer aquestes conclusions en un punt específic dins de l'informe anual que cada Síndic, Síndica, Defensor i Defensora presenti en el seu respectiu Ajuntament corresponent a l'any 2003.

Santa Coloma de Gramenet  
27 de març de 2003

Pel que fa a la segona part de la Jornada, la que es va desenvolupar durant la tarda, estava oberta als alcaldes i regidors dels municipis amb Sindicatura de Greuges o bé amb intenció de crear-la. No hi va assistir cap representant del Consistori vilafranquí.

En aquesta part es van poder escoltar diverses intervencions, totes elles molt interessants, però que en algun moment van esdevenir una mica massa denses i, fins i tot, repetitives.

Segons els comentaris i balanços que vam fer després de la Jornada, els continguts del matí per sí mateixos, i els de la tarda per una altra banda, podien ser tractats en jornades diferents, ja que els temes eren prou interessants i haurien permès més intervencions a manera de debat. En canvi, el ritme mantingut durant tot el dia va ser molt alt i no va facilitar l'aprofundiment en cap matèria concreta.

Sens dubte, aquest és l'únic aspecte que es podria mirar de millorar en properes Jornades, ja que el tracte dispensat pels amfitrions i l'atenció rebuda van ser, en tot moment, excel·lents.

## **6.2. Assistència a la I Trobada de Defensors/es de la Ciutadania Valencians/es**

A mitjan febrer de 2003 la nostra Sindicatura de Greuges va rebre un correu electrònic de l'oficina del Defensor del Ciutadà de la ciutat valenciana de Gandia. En aquest comunicat se'ns presentaven i ens feien saber que, malgrat l'encara escassa implantació de la figura del síndic municipal de greuges al País Valencià, ja estaven organitzant la que havia d'esdevenir la Primera Trobada de Defensors/es de la Ciutadania Valencians/es.

Aquesta Trobada s'havia de celebrar a finals de març / primers d'abril, a Gandia, i el motiu del seu correu era demanar orientació a les ciutats catalanes que havien acollit trobades d'aquell estil.

Com a resposta a aquesta sol·licitud, ens vam posar en contacte amb ells de seguida i els vam facilitar les dades de la resta de Sindicatures de Catalunya, del *Fòrumsd* com a via de comunicació i, com a vila organitzadora d'una de les Trobades celebrades fins al moment a nivell de Catalunya, els vam enviar per correu (ordinari i electrònic) tota mena de documentació que els podia servir d'orientació tant en l'aspecte de convocatòria com en matèria de continguts.

Posteriorment vam mantenir altres contactes que van acabar amb la invitació a assistir i a fer una ponència en l'esmentada I Trobada de Defensors de la Ciutadania de la Comunitat Valenciana, celebrada a Gandia. La meua intervenció havia de parlar del paper dels síndics locals com a mitjà per millorar els serveis públics als ciutadans, anant des d'un petit recorregut històric fins a l'atenció pràctica que es fa cada dia a l'oficina.

Cal fer esment del tracte exquisit que els companys i les autoritats de Gandia ens van dispensar: d'arribada, el síndic d'aquesta ciutat en va guiar en una visita turístico-cultural per tota la ciutat, i l'endemà, abans de començar la Trobada, vam ser rebuts per l'Alcaldeessa de la ciutat. Les atencions van culminar amb un dinar al CDT l'Alqueria del Duc després de la Jornada.

Com a balanç de la Trobada cal destacar que, malgrat ser una institució que tot just es comença a impulsar al País Valencià, va resultar molt edificant i va comptar amb l'assistència de representants tant de les ciutats que ja tenen Síndic de Greuges com de les que estan interessades en crear aquesta figura.



---

Extracte de la **PRIMERA TROBADA DE DEFENSORS/ES DE LA CIUTADANIA VALENCIANS/ES**, celebrada a la Casa de Cultura Marqués de González de Quirós de la ciutat de Gandia, el dimarts 1 d'abril de 2003:

*INTERVENCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA, EL EXCMO. SR. BERNARDO DEL ROSAL BLASCO.*

En la seva exposició, amena i planera, el Sr. Bernardo del Rosal va parlar de la figura del Defensor dels Drets de la Ciutadania davant de l'administració i de la seva necessària implantació com a garantia de transparència democràtica.

També va fer diverses observacions i comentaris que demostren el zel de la seva institució per vetllar pels drets dels ciutadans, com per exemple el seguiment de les notícies que apareixen a la premsa, ja que esdevenen un excel·lent mitjà per veure què preocupa la població. Les cartes al director i les queixes són, també, una perfecta font de possibles actuacions d'ofici.

Pel que fa a la utilitat de la Sindicatura de Greuges, es va mostrar convençut que no s'ha de permetre que els òrgans de govern l'utilitzin com a òrgan consultiu, ja que algun grup polític podria reinterpretar una opinió o buscar un recolzament davant de la resta de grups. Evidentment tot això comprometria greument la independència de la institució.

D'igual manera, cal evitar el col·lapse de la institució, de forma que la velocitat i l'atenció al ciutadà siguin permanents i no es caigui en una frase força comuna quan ens referim a l'administració "lo urgente no te deja atender lo importante". En aquest sentit, un mitjà de demostrar interès al ciutadà és "la trucada informativa": es tracta d'informar-lo constantment de com està el seu cas i mantenir-hi un contacte d'acompanyament permanent.

Per acabar, i pel que fa al mètode que utilitza, el Sr. Del Rosal va afirmar que els més importants mitjans per obtenir informació, respostes i actuacions de l'Administració són la Paciència i la Perseverança, així com anar a tocar a la persona adequada per a cada cas. Reservar la consulta

directa del Síndic amb el Cap de Departament corresponent pot donar una empena definitiva a la resolució de l'expedient.

En tot aquest procés —informació al ciutadà i insistència davant l'administració— cal "gastar molt en telèfon", però està convençut que és el camí efectiu.

Després d'una petita pausa, va tenir lloc la meua intervenció, que va estar estructurada en els punts:

- Introducció: Història i denominació de "l'Ombudsman"
- La Sindicatura de Catalunya i Defensor del Pueblo
- La Sindicatura de Vilafranca: antiguitat i evolució històrica
- Reglament de la Sindicatura de Vilafranca
- Funcionament d'una sindicatura de greuges:
  - Competències
  - Relacions amb l'administració
  - Relacions amb la ciutadania:
    - Disponibilitat
    - Contactes (visita —i exposició verbal o escrita—, telèfon o correu-e)
    - Comunicació de les resolucions
- Difusió i publicitat: proximitat amb la ciutadania
  - Participació en actes de la vila
  - Aparicions a la premsa i a la ràdio
  - Xerrades a les AAVV
- Relacions amb altres sindicatures municipals:
  - Trobada anual
  - Fòrumsd
  - Relacions amb la Sindicatura de Catalunya

Per acabar, el *DEFENSOR DEL CIUTADÀ DE LA CIUTAT DE GANDIA*, *EL Sr. JOAN MIQUEL LLORET*, va destacar diversos aspectes de les intervencions anteriors i va encoratjar les ciutats que encara no tenen Sindicatura de Greuges a crear-la, ja que ell entén la Sindicatura com una mena de Segell de garantia de Qualitat que la ciutat ofereix a tots els ciutadans.

### **6.3. Assistència a la I Jornada d'Intercanvi d'Experiències de Síndics i Defensors locals de Catalunya i la Lombardia (Itàlia)**

En data 23 de setembre de 2003, es va celebrar a Badalona una Jornada d'Intercanvi d'Experiències entre els Síndics/ques de Greuges i Defensors/es del Ciutadà Locals de Catalunya i els Difensores Cívics della Regione della Lombardia, i que va estar presidida per la Sra. Alcaldessa de Badalona, Sra. Maite Arqué; el Síndic de Greuges de Catalunya, Sr. Anton Cañellas; el Difensore Cívico della Lombardia, Dr. Alessandro Barbeta; el Coordinador dels Síndics/ques i Defensors/es Locals de Catalunya, Sr. Francesc Palacín; el Director del Centre per a la Participació Ciutadana de la Diputació de Barcelona, Sr. Antoni Camps i el defensor amfitrió, el Defensor de la Ciutadania de Badalona, Sr. Desideri León.

A aquesta trobada van assistir unes seixanta persones i va esdevenir una interessant i enriquidora oportunitat per contrastar les diferents formes de fer dels defensors a les diverses ciutats, tant de Catalunya com de la Lombardia.

### **CONCLUSIONS**

Les conferències exposades van tractar tres aspectes importants de la institució: **marc legal, aspectes organitzatius i aspectes valoratius.**

Els síndics/ques i defensors/es ponents van ser:

- Sr. Difensore Cívico della città di Bergamo, Sig. Giovanni Paramatti
- Defensor del Ciutadà de Mataró, Sr. Jordi Puigderrajols
- Síndic de Greuges de Reus, Sr. Francesc Palacín
- Difensore Cívico dei comuni di Gardone Riviera, Salò, Tignale e Toscolano Maderno, Sig. Vittorino Zattoni
- Difensore Cívico della provincia di Lecco, Sig. Luigi Lia
- Defensora del Ciutadà de Girona, Sra. Ma. Teresa Seseras

MARC LEGAL

Pels **difensores cívics della Lombardia** no existeix un precedent històric, ja que el marc legal estatal no recull la figura del Defensor del Pueblo. El marc legal italià ofereix la possibilitat de crear *difensores* per a les diferents regions i províncies que componen el paisatge polític d'Itàlia, i per a les distintes ciutats i pobles. Els pobles de pocs habitants formaran un conjunt regit per *un difensore cívico supra-comunale* o de província. Els ciutadans que tinguin en la seva comunitat o província un defensor, hauran acudir a aquest, i no podran accedir al de cap altra ciutat, comunitat o província que no sigui la seva, ja que els *difensores* tenen molt delimitades les seves competències territorials. Els ciutadans de les comunitats que no tinguin difensore propi sí que poden dirigir-se al de la ciutat, província o regió més pròxima.

El referent legal dels difensores de la regió de Lombardia és l'article 97 de la "*Carta Costituzionale Italiana*", en el qual s'especifica el principi de la "*buona amministrazione*" de totes les administracions públiques envers els ciutadans, principi que es recull de la "Carta del dret fonamental de la Unió Europea".

Així mateix, en base a l'article 117 de la *Costituzione della Repubblica Italiana*, es preveu que es garanteixin els drets civils i socials de tots els ciutadans davant de les administracions públiques, amb la figura d'un *difensor* que vetlli per la bona conducta administrativa a l'hora d'aplicar els seus criteris.

Per altra banda, en l'últim Congrés de la Regió, celebrat al maig d'enguany, es va proposar la regulació estatutària del *difensore* com a garant dels drets i llibertats dels ciutadans, des del **Codi de Bona Conducta** i sempre des d'una perspectiva de **mediador** entre els ciutadans i les administracions, desproveït d'un poder sancionador pels diferents organismes i essent només un mecanisme d'autocrítica per a les administracions.

Sí que tenen contemplada la possibilitat **d'actuar d'ofici**, denunciant les situacions irregulars que es puguin donar d'alteració dels drets dels ciutadans per part de les administracions.

El ponent dels **síndics i defensors locals de Catalunya** va iniciar la seva exposició fent referència a la creació de la institució del defensor local, dient que aquesta figura es va conformar amb la gradual consolidació dels Ajuntaments, com a elements fonamentals en el govern dels ciutadans.

En referència a la situació legal dels Síndics/que de Greuges o Defensors/es del Ciutadà Locals de Catalunya, la Llei 21/2002 de 5 de juliol, regula per primera vegada la possibilitat de creació d'aquesta figura, establint uns mínims, als quals necessàriament han d'adaptar-se les regulacions preexistents i que han de respectar aquelles institucions de nova creació.

Aquesta Llei autonòmica, atorga rang de llei al principi de subsidiarietat, introduint en l'àmbit municipal la figura del Defensor Local, per a defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns del municipi, regulant els requisits per al seu nomenament i l'exercici d'aquest càrrec.

Per sota d'aquesta Llei en la jerarquia normativa, se situen els respectius reglaments i normes internes fixades per cada Ajuntament, molt més extenses i detallades.

L'existència d'una organització comuna dels defensors locals, mitjançant el Fòrum de Síndics i Defensors, afavoreix la posada en comú dels problemes que sorgeixen i intenta unificar criteris respecte dels molts temes i qüestions amb què es troben, havent arribat fins i tot a l'establiment d'un text recomanat o model recomanable de reglament, el contingut del qual va implantant-se gradualment.

La finalitat i objectiu fonamental del Defensor Local, és vetllar, defensar i atendre els drets dels ciutadans davant l'administració local.

## ASPECTES ORGANITZATIUS

**L'interlocutor italià** va fer la següent valoració:

- S'Introdueix a l'ordenament legal la figura del *difensore cívico* com un servei "amic" per a la tutela dels ciutadà davant de les administracions i com un òrgan més de participació ciutadana.
- És una institució poc coneguda per part de la ciutadania i, encara, amb una incerta i contradictòria situació legislativa, jurídica i organitzativa.
- Les valoracions que fan els difensores no tenen caràcter vinculant, no són sentències judicials, és més una tasca de persuasió a les administracions i un instrument de mediació entre aquestes i els ciutadans.
- És una institució que s'ha de potenciar amb interès, ja sigui per canviar el comportament de les administracions públiques per facilitar una resolució conciliadora, i no jurídica, davant d'una actuació incorrecta de

les administracions, o ja sigui perquè els ciutadans, especialment els que no disposen de recursos, i els que veuen vulnerats els seus drets fonamentals en general, puguin gaudir d'una eina de tutela gratuïta per la defensa dels seus drets.

- Per acabar, fa una anàlisi molt positiva d'una de les possibilitats que tenen els *difensores cívics*: la d'advertir a l'administració de possibles irregularitats en serveis públics o organismes utilitzats pel conjunt de la ciutadania: **l'Actuació d'Ofici**.

Per part dels **síndics de greuges locals catalans**, es va fer una divisió en tres dels elements que, en general, conformen l'actuació de la institució:

- **El ciutadà**. Part imprescindible de l'actuació. Vol ser escoltat de forma particular i vol tenir una resposta fonamentada, positiva o negativa. Necessita saber els mecanismes a seguir per manifestar una queixa al defensor.

- **L'Ajuntament**. És l'òrgan que té la màxima responsabilitat. Té l'obligació de posar-hi tots els elements de forma eficaç, generosa i continuada perquè tirin endavant les actuacions dels defensors. Cal que mostri un cert respecte Institucional a l'hora d'atendre en temps i forma les demandes i recomanacions del síndic.

Molts Ajuntaments han signat o signen acords tipus carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat (St. Denis 2000), que els obliga a la implantació, suport i consideració a les actuacions dels síndics.

- **El Reglament**. És una eina d'actuació del síndic local, de regulació i consolidació dins dels reglaments generals municipals. S'ha elaborat una proposta de redactat estàndard, ja adaptat a la llei, que pot constituir, a la llarga, un precedent perquè, almenys en els articles bàsics i fonamentals, hi hagi una unívoca personalitat en els diferents reglaments locals: competències, relacions amb l'administració de l'Ajuntament, actuacions d'ofici, mitjans, dependències, informes, etc., de tal forma que quedin les actuacions fetes pels diversos síndics dins d'una orientació semblant o almenys no contradictòria.

· **Formes d'actuació:**

- **Assessorament i informació al ciutadà**. La ciutadania busca poder gaudir d'una atenció personalitzada que li doni algun tipus de consell o

recomanació, especialment els ciutadans dels sectors de població més desprotegits.

- **Queixa.** Les queixes exposades per la ciutadania poden tenir diferent tractament, com ara: ser **admeses** a tràmit, per la qual cosa obrirem un expedient pel seguiment d'aquesta o poden ser **desestimades** tancant l'expedient amb una explicació que fonamenti el motiu de la decisió.

- **Mediació.** És una de les tasques que els defensors han de desenvolupar més per anar perfeccionant la tècnica i que sigui una de les solucions més utilitzades per aquesta institució: actuar com a mediador envers les parts enfrontades i proposar fórmules de conciliació entre els interessats que faciliti una resolució positiva i ràpida de les queixes.

- **Actuació d'Ofici.** Actuacions que el defensor pot iniciar per tal de solucionar problemes puntuals que tingui el municipi o cridar l'atenció a la corporació pública sobre determinades situacions irregulars o dificultats socials.

## ASPECTES VALORATIUS

El **difensore cívico**, va remarcar els aspectes valoratius més destacats que s'apliquen a la regió de la Lombardia. Van ser:

- Que **la institució va néixer de la necessitat de tutelar i garantir el tracte de les administracions públiques envers la ciutadania**, observant sempre el compliment dels drets i llibertats dels ciutadans pel que fa a la relació de participació del ciutadà amb l'ens públic.

- La legislació vigent a Itàlia, que està dintre d'un context canviant pel que fa a la regulació que faculta al *Difensore Cívico*, li reconeix les següents atribucions:

Com a òrgan que pot advertir d'un procediment administratiu erroni o que té algun tipus d'irregularitat, **garantir la imparcialitat del procediment administratiu.**

Intercedir, sempre a petició del ciutadà, entre les parts com a **mediador** del conflicte per trobar una solució que eviti arribar a un procés judicial.

Fer que aquest **sigui un servei útil per l'administració municipal** perquè orienti les seves actuacions administratives de manera que faciliti l'accés dels ciutadans a determinats tràmits.



- En resum, i per concloure, dir que per fer una difusió eficaç de la institució serà necessari una informació detallada i freqüent a la ciutadania del servei que ofereix l'oficina del *Difensore Cívico*.

La valoració de la institució que va fer la ponent dels **Síndic de Greuges o Defensor del Ciutadà Locals de Catalunya** va estar basada en els diferents aspectes d'aquesta.

- És una **institució**, relativament nova a les ciutats, creada i impulsada per l'interès dels Ajuntaments democràtics d'ampliar i millorar la participació ciutadana i **amb l'objectiu de defensar els drets dels ciutadans i ciutadanes en les seves relacions amb l'administració municipal**.

- Aquesta institució, per la seva implantació definitiva, necessitava d'una regulació legal que articulés els mecanismes per dur-la a terme, i la primera regulació oficial de la institució del Síndic o Sindica de Greuges Municipal va ser mitjançant la Llei 21/2002, de 5 de juliol, en la setena modificació de la Llei 8/1987, de 15 d'abril.

- Les actuacions dels síndics/ques i defensors/es locals ajuden a promoure el funcionament intern i eficaç de l'administració municipal. Per tant, la seva tasca serà positiva quan aconseguixin:

Arribar a la ciutadania, aconseguir que aquesta conegui la institució, les seves funcions i les seves potencialitats.

Mantenir una bona relació amb la ciutadania, a qui hem de protegir dels possibles abusos i mal funcionament de l'administració municipal, etc.

Mantenir una bona relació amb els responsables municipals.

Recomanar mesures per millorar els serveis i la protecció dels drets de la ciutadania.

Aconseguir que l'administració escolti i atengui les nostres recomanacions, suggeriments i recordatoris.

- Per altra banda, per les anàlisis anuals que fan els diferents síndics i defensors hem pogut constatar que una de les qualitats més positives que té la institució és la **proximitat amb les parts implicades**. El fet que la institució existeixi a la pròpia ciutat on es troba l'administració fa més fàcil que el ciutadà o ciutadana s'hi apropi i pugui mantenir un contacte personal, ràpid i directe amb el responsable de la institució. També

afavoreix, si s'escau, la possibilitat d'intervenir com a mediador entre les dues parts en conflicte. Pel que fa a l'Ajuntament, la proximitat facilita l'accés als expedients, al contacte personal i directe amb els polítics, els tècnics, els administratius i, per tant, facilita la tasca de control i la possibilitat d'arribar a acords amb l'Administració per corregir el greuge sofert pel ciutadà. En definitiva, facilita que prosperin els suggeriments i recomanacions dels Síndics.

- Pel que fa al grau de coneixement de les nostres institucions i l'ús que en fa la ciutadania, coincidim a pensar que, per una part, tot i que es va adquirint dia a dia, els ciutadans encara no tenen prou consciència dels seus drets. D'altra banda, també hi ha una manca de coneixement de l'existència i de les competències que tenim els Síndics i Defensors Locals. En molts casos, contribueix a aquest desconeixement la insuficient dotació a la institució dels mitjans personals i materials necessaris per al seu correcte funcionament.

- Com a conclusió és important fomentar la creació de Síndics de Greuges o Defensors de la Ciutadania Locals que, des d'una posició independent de l'administració, vetllin pels drets i les llibertats públiques i pel bon funcionament dels serveis municipals.

Una breu visita cultural a les restes de *Baetulo* (la Badalona romana) va posar punt i final a una jornada que molt profitosa per a tothom i que va permetre comparar mètodes i organitzacions diferents que tenen, però, el mateix objectiu: la defensa dels drets dels ciutadans davant l'administració.

Cal dir que els mitjans de comunicació locals es van fer ressò (en diferent mesura) d'aquesta trobada.

#### **6.4. Jornades de Treball - 28 d'octubre de 2003**

Com ja vam fer durant l'any 2002, al llarg del 2003 i a part de la Trobada anual que va tenir lloc a Santa Coloma de Gramenet, també hem celebrat una Jornada de Treball en la qual, amb un ordre de la reunió prèviament establert, es va aprofundir força en diferents aspectes organitzatius i de funcionament.

La Jornada de Treball esmentada va tenir lloc el 28 d'octubre, a Reus, durant tot el matí. D'entre els temes debatuts se'n poden destacar:

- El possible establiment d'un Qüestionari de Qualitat, que es demanaria que omplissin de manera anònima els ciutadans als quals ha atès la Sindicatura. El seu objectiu seria copsar el seu grau de satisfacció vers la nostra actuació i veure quins són els aspectes que cal millorar. En un parell de sindicatures de Catalunya ja funciona i, tot i que els qüestionaris contestats són pocs, són força orientatius.
- El progrés cap a un consens en la classificació de les queixes rebudes. Vam estudiar una nova proposta feta pel Síndic de Figueras.
- La publicació d'un article conjunt, al màxim nombre possible de mitjans escrits, el dia 10 de desembre, Dia dels Drets Humans, amb la intenció de sensibilitzar la ciutadania vers els seus propis drets i les eines que té per defensar-los.
- La tramesa de cartes informatives i explicatives a les principals viles i ciutats de Catalunya que no tinguin la figura de Síndic de Greuges per animar-los a crear-la. En aquesta carta, les sindicatures ja existents ens posarem a la seva disposició per ajudar-los en el procés.
- La possible instauració de síndics de zones. Seria una figura que caldria impulsar des dels Consells Comarcals (el de l'Alt Penedès ja ha fet algun pas en aquest sentit) per tal de facilitar a tota la ciutadania una manera propera i directa d'accedir a una institució que pugui defensar els seus drets davant l'administració. Lògicament, caldria que cada Ajuntament accedís de manera explícita a ser tutelat i s'hauria d'establir un conveni que permetés al síndic accedir a tota la informació que li calgués per resoldre cada cas. Els principals destinataris d'aquesta iniciativa serien els municipis més petits, que no tenen capacitat per tenir el seu propi síndic.
- La invitació rebuda a algunes Sindicatures per tal de participar en la creació i promoció de l'Ombudsman Internacional. Aquest tema va quedar sobre la

taula en espera que la informació arribés a tothom i es pogués adoptar una posició conjunta al respecte.

### **6.5. Assistència als informes al ple d'altres sindicatures**

D'acord amb la relació de solidaritat i cortesia que uneix el col·lectiu de Síndics/ques i Defensors/es Locals, en el passat 2003 es va consolidar el costum de fer saber a tots els companys i companyes el dia i l'hora en què duríem a terme la presentació al Ple dels respectius Ajuntaments de la Memòria d'actuacions de l'any anterior.

Evidentment, per motius d'agenda i de distància és impossible anar a totes les presentacions, però s'intenta anar a les més properes. En el meu cas, l'any passat vaig assistir a la presentació de l'Informe al Ple del Sr. Fernando Oteros, Defensor del Ciutadà de Santa Coloma de Gramenet.

Aquesta presentació va tenir lloc el dilluns 19 de maig de 2003, a les 8 del vespre, al Saló de Sessions de l'Ajuntament de Santa Coloma. En aquell Ple, a més de presentar-se la Memòria de la sindicatura corresponent a l'any 2002, es va renovar la confiança en el Sr. Fernando Oteros per desenvolupar la tasca de defensa de la ciutadania durant cinc anys més.

És significatiu que el percentatge de queixes i/o consultes que es reben a la nostra Sindicatura i a la de Santa Coloma és gairebé idèntic, en el benentès que el seu volum multiplica el nostre en la mateixa proporció que la població de Santa Coloma multiplica la de Vilafranca.

### **6.6. El Fòrum de Síndics i Defensors Locals**

Aquesta eina electrònica es va posar en funcionament l'any 2002 i durant tot el 2003 ha anat confirmant la seva utilitat. A més de permetre'ns estar en contacte permanent per si ens hem de fer cap consulta o sorgeix cap urgència, ens ha permès optimitzar les trobades i reunions, ja que tots gaudim d'informació i temps suficient per preparar adequadament els temes a tractar.

Aquesta via també ha esdevingut útil per consensuar posicions i per unificar criteris i conceptes. El millor exemple el trobem en la taula classificadora dels

expedients (vegeu-la a l'ANNEX I), que permetrà fer estadístiques conjuntes gràcies a l'adopció d'una nomenclatura comuna per a totes les sindicatures.

## **6.7. Tramesa de Memòries**

Com és costum entre les sindicatures que estem en contacte, durant el 2003 ens vam enviar una còpia dels Informes al Ple presentats al llarg de l'any.

Val a dir que l'any passat, malgrat la majoria de reglaments orgànics que regeixen les Sindicatures de Greuges deixen clar que aquests Informes anuals s'ha de presentar dintre dels tres o quatre primers mesos de l'any (com a màxim, dintre del primer semestre), per causa de les eleccions municipals que hi va haver al mes de maig, hi va haver sindicatures que les van presentar passat l'estiu.

Val a dir que aquesta iniciativa de l'intercanvi de Memòries esdevé molt útil en el sentit que ens facilita una important base de dades sobre els diferents casos que acudeixen a nosaltres, així com de les diferents maneres de resoldre'ls a què s'arriba.

## **6.8. Altres contactes**

A mitjan octubre de 2003, la Sindicatura de Greuges de Vilafranca va rebre una carta, procedent del *Consiglio Regionale della Campania*, en què se m'informava de la intenció de crear la figura de l'Ombudsman Internacional i se'm convidava a formar part del seu primer Comitè Executiu com a fundadora i promotora.

Un cop llegida atentament tota la documentació rebuda, vaig optar per comentar l'assumpte amb els altres companys síndics de Catalunya, ja que em semblava molt delicat —a part de molt noble— voler assumir competències en països on no hi hagi tradició d'aquest tipus d'institucions.

El tema va ser comentat durant la Jornada de Treball del 28 d'octubre, però no es va decidir res al respecte perquè tan sols havíem rebut aquesta invitació la Sindicatura de Sant Boi i la nostra. Com que no hi va assistir cap representant de la Sindicatura de Catalunya, no sabíem si ells també hi havien sigut convidats ni què farien al respecte.

Així, vam decidir difondre la proposició rebuda entre tots els Síndics i Defensors Locals i posar-nos en contacte amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya per mirar d'adoptar una posició conjunta davant d'aquesta proposta.

## **7. ACTUACIÓ DE LA SINDICATURA**

Tot seguit hi trobareu una relació exhaustiva, per ordre cronològic i classificant-los per departaments, els casos que han estat atesos per aquesta Sindicatura durant el passat 2003.

### **7.1. SÍNTESI DE LES QUEIXES**

#### **7.1.1. Expedients**

En aquest punt relacionaré els casos que han suposat l'obertura d'un expedient, l'obtenció i estudi d'informació, i l'adopció d'una resolució.

Observem que el primer cas exposat es va obrir l'any 2001 i que, per la seva complexitat, durant el 2003 encara no va quedar definitivament tancat.

A continuació, i abans d'entrar en els casos pròpiament del 2003, n'hi ha tota una colla que es van iniciar el 2002, però que per complicacions diverses o bé perquè es van obrir a les acaballes de l'any, no es van poder tancar fins entrat el 2003.

#### **Expedient núm. 14/01**

##### ***SERVEI DE SALUT I CONSUM - Nuclis zoològics***

La senyora ML presenta una queixa per molèsties ocasionades per la tinença de gossos en una finca del davant de la seva. Exposa que el soroll que originen els animals atempta contra la seva qualitat de vida.

La senyora ML indica que ja ha presentat diverses queixes escrites davant l'Ajuntament de Vilafranca —des de l'any 96—, però que la solució no arriba.

Tant l'Ajuntament com el DARP (Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca de la Generalitat de Catalunya) han fet diferents inspeccions a la finca, però malgrat haver-se detectat diverses irregularitats, el propietari sempre s'avenia a corregir-les i no s'emprenien altres mesures. La situació, però, tornava a degenerar ràpidament.

La Sindicatura va estudiar els informes facilitats pels diferents serveis de l'Ajuntament implicats (Salut i Consum, Medi Ambient, Urbanisme i Gestió Tributària) i va entrevistar-se amb els regidors i tècnics corresponents.

També vaig realitzar algunes visites a la finca en qüestió, i vaig constatar personalment que la gran quantitat de gossos que hi havia ocasionava molt soroll i molta pudor, de manera que perjudicava greument el benestar de la senyora ML.

Després dels darrers contactes a nivell de regidoria, l'Ajuntament va adoptar les mesures necessàries que havien de conduir a la resolució del cas AL TERME MUNICIPAL DE VILAFRANCA, ja que una part de la finca causant de les molèsties es troba al terme de Pacs.

El 2003 va acabar sense haver pogut tancar definitivament el cas, però veient molt propera la possibilitat de fer-ho. Lamentablement, preveig que tot i que el problema es resolgui en el terme de Vilafranca, les molèsties continuaran des del terme de Pacs, però, per tant, fora de les competències d'aquest Ajuntament i d'aquesta Sindicatura. Val a dir que l'Ajuntament de Vilafranca, conscient d'aquesta circumstància, ha demanat a la Generalitat que vetlli el cas en tota l'extensió de la finca, cosa que indica la seva voluntat de resolució definitiva.

## **Expedient 04/02**

### ***SERVEIS INTERNS - Gestió Tributària i Inspecció***

El senyor FR i la senyora MG, pares del XRG, presenten una queixa en aquesta Sindicatura arran de la denegació rebuda de l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT), a la seva sol·licitud d'exempció de pagament de l'IVTM per al vehicle B-9275-VN. Aquesta exempció es demanava emparant-se en la minusvalidesa que pateix el senyor XRG que, malgrat ser propietari del vehicle



esmentat, no n'és el conductor habitual. El vehicle, tot i tenir com a objectiu el seu transport, no havia estat adaptat.

La Sindicatura es va entrevistar amb els interessats, va estudiar tota la documentació existent i va parlar amb el regidor de Circulació per exposar-li les especials circumstàncies que envoltaven aquest cas.

Després d'això, admetent que des de la interpretació estricta de la llei la denegació de l'exempció era procedent, però tenint en compte la sensibilitat mostrada pel regidor de Circulació vers el cas, la Sindicatura va resoldre **suggerir** a l'Ajuntament que, ateses les particularitats del cas, es concedís, de manera excepcional i sense que servís de precedent, l'exempció de pagament de l'IVTM per al vehicle matrícula B-9275-VN, propietat del senyor XRG. Aquesta exempció s'extingiria en el moment en què aquest vehicle no s'utilitzés per al trasllat del senyor XRG o bé aquest ja no en fos propietari. A més, es va proposar que aquesta mesura s'adoptés des de l'1 de gener de 2002, de tal manera que l'exempció ja fos efectiva durant aquell exercici.

L'Ajuntament va **acceptar aquests suggeriments**, però per causa d'un oblit administratiu no es van adoptar les mesures corresponents fins a primers del 2003, quan la Sindicatura, alertada pel propis interessats, va tornar-se a preocupar pel cas.

En aquesta ocasió, l'actuació de l'Ajuntament va ser ràpida i eficient, amb efectes retroactius aplicables per a l'exercici del 2002.

## **Expedient 10/02**

### ***SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA - Atenció insuficient***

Al llarg del 2002, el senyor ASG es va posar en contacte amb aquesta Sindicatura de Greuges per denunciar que el tracte rebut per diferents departaments de l'Ajuntament de Vilafranca no havia estat correcte. Es referia, especialment, als Serveis Socials i l'Alcaldia.

La Sindicatura de Greuges es va posar en contacte amb els departaments presumptament agreujants per demanar-los informació sobre el cas i, posteriorment, se li van concertar dues entrevistes personals amb la Síndica de

Greuges, però l'interessat no es va poder presentar a la primera d'elles per motius personals i a la segona per incompatibilitat d'horaris.

Per la complexitat del cas, les limitacions competencials amb què ens hem trobat —per les diferents institucions i administracions implicades (jutjats, hospitals, centres psiquiàtrics, altres ajuntaments, CAP, etc.)— i la dificultat de concretar la queixa del senyor ASG, el seu expedient no va ser objecte de cap resolució ni proposta de reparació del presumpte greuge.

L'expedient es va mantenir obert fins al juliol de 2003, per si l'interessat tornava a posar-se en contacte amb nosaltres. En no ser així i no tenir constància tampoc que hagués tornat a demanar res a Serveis Socials, vam optar per tancar el cas com a **Desistit per l'interessat**.

## **Expedient 19/02**

### ***SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA - Atenció insuficient***

L'any 2002 la senyora TSP es va posar en contacte amb la Sindicatura per exposar que els Serveis Socials de l'Ajuntament no l'atenien en totes les seves necessitats. La ciutadana afegia que no la volien atendre ni per telèfon.

Després de parlar amb l'assistenta social que va portar el cas d'aquesta senyora i amb la Cap de Servei, vam comprovar que els Serveis Socials de l'Ajuntament ja havien fet tot el que els corresponia, sense arribar, però, a satisfer totes les exigències de la senyora TSP. Les seves demandes havien augmentat amb el pas del temps i havien arribat a sobrepassar, en molt, les competències que tenen atribuïdes els Serveis Socials.

Tot i constatar que hi havia una certa actitud defensiva davant les demandes de la senyora TSP, no es va adreçar cap suggeriment a l'Ajuntament per considerar que aquesta ciutadana havia estat ajudada, pels Serveis Socials municipals, en tot allò que era de la seva competència.

En cas es va mantenir obert fins entrat el 2003 per si la interessada insistia en les seves queixes. Com que això no es va produir, la Sindicatura va tancar l'expedient com a **Desistit per la interessada**.

## **Expedient 21/02**

### ***SERVEI DE SALUT I CONSUM - Nuclis zoològics***

El senyor JT, veí i llogater de la masia Els Pegats va telefonar per exposar el seu malestar per les molèsties (especialment soroll) que li produeixen els més de 20 gossos que té el seu veí a la finca del davant de la seva.

Atès que aquest cas incideix sobre el problema que s'està tractant amb motiu de l'expedient 14/01 —detallat al principi d'aquesta relació—, la seva naturalesa i evolució és la mateixa que la ja explicada anteriorment.

## **Expedient 26/02**

### ***SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA - Habitatge social***

A finals del 2002, la senyora FRM es va presentar en aquesta Sindicatura per exposar que darrerament la convivència a casa seva havia esdevingut insostenible. Segons les seves explicacions, vivien ella i la seva filla a casa de la seva mare, la qual tenia una actitud excessivament exigent i controladora.

Des del primer moment, la senyora FRM va admetre que no tenia cap queixa contra cap actuació de l'Ajuntament, ja que els Serveis Socials d'aquesta corporació fa temps que l'ajudaven en la recerca de feina i en matèria de beques de menjador i activitats extraescolars per a la seva filla. A més, també li havien tramitat la sol·licitud d'un habitatge social per mirar de posar remei als seus problemes de convivència familiar.

Atès que no s'observava cap mala actuació de l'Ajuntament, la Sindicatura de Greuges no podia forçar una solució del cas, però va procedir a entrevistar-se amb els responsables dels Serveis Socials i de l'escola de la seva filla, per confirmar i ampliar les informacions rebudes fins al moment.

Al cap d'uns dies, l'assistent social que es feia càrrec del seu cas, ens va comunicar que els tràmits per concedir-li un habitatge social rebrien l'aprovació durant els mesos següents, de tal manera que es podrien satisfer gairebé completament les seves aspiracions. Aquesta concessió aniria condicionada a una correcció dels hàbits personals de la interessada, hauria de mantenir una actitud responsable i buscar i trobar una feina estable que li permetés

mantenir-se a ella, a la seva filla i cobrir les despeses que tindria el pis (llum, aigua, gas, telèfon...).

A primers del 2003, li vam comunicar aquesta informació a la interessada i vam donar per acabada l'actuació **mediadora** de la Sindicatura.

## **Expedient 29/02**

### ***SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA - Assistència***

A mitjan novembre de 2002, la senyora MG es va presentar en aquesta Sindicatura per exposar la problemàtica en què es troba la seva filla, que tenia seriosos problemes de salut, de minusvalidesa i d'addicció a la droga. A més, a partir d'una relació sentimental desafortunada, en aquell moment es veia pressionada, assetjada i, fins i tot, agredida per la família del seu ex-company. Aquestes intimidacions, dissortadament, s'havien estès a tota la seva família.

Malgrat no detectar-se cap mala actuació de l'administració municipal i, per tant, no ser un assumpte competència de la Sindicatura Municipal de Greuges, des d'aquí es va parlar amb els Serveis Socials de l'Ajuntament i amb el CAS de Vilafranca. D'aquestes consultes se'n desprenia que, si bé la situació familiar de la senyora MG no era gens fàcil, des de les diferents administracions ja se l'ha intentat ajudar en diferents ocasions.

En aquest punt, doncs, vaig optar per suggerir-li a la senyora MG que mirés d'aconseguir que la seva filla acceptés entrar en algun dels programes de rehabilitació especialitzats que se li oferissin, on podria ser ajudada i acompanyada en tot moment per professionals qualificats per fer-ho. La família l'hauria d'encoratjar a ser constant en el tractament que se li prescrigués, ja que si no hi havia una clara voluntat de la pacient, l'esforç de les institucions no seria suficient. Pel que fa a les amenaces i presumptes agressions, la vam informar que per tal que la Policia Local o la Guàrdia Civil poguessin intervenir, quan aquestes es produïssin s'havien d'interposar les corresponents denúncies, ja que d'altra manera no tindrien arguments per obrir una investigació.

El cas va quedar tancat al gener de 2003 a **favor de l'Ajuntament**.

## **Expedient 30/02**

### **SERVEIS INTERNS - Governació**

El senyor JMV va acudir a l'oficina de la Sindicatura de Greuges a primers de desembre de 2002. Ens va exposar que a finals de gener —del mateix any 2002— havia presentat un escrit en què demanava a l'Ajuntament que se li cobrissin les despeses generades per una caiguda que havia patit al carrer per culpa d'unes obres. Se li van trencar les ulleres i va haver de ser hospitalitzat. Malgrat el temps passat, encara no havia rebut cap resposta.

Tot i no haver-hi una resolució desfavorable de l'Ajuntament, la Sindicatura de Greuges va considerar justificada la seva intervenció per l'excessiva demora de la resposta.

En demanar informació sobre l'estat de l'expedient a Governació, ens van dir que estaven pendents d'un informe de Via Pública que encara no els havia arribat. Arran de la nostra intervenció, aquest informe va ser reclamat i va arribar a finals de gener de 2003. En ell hi constava que les obres causants de la caiguda no eren dutes a terme per l'Ajuntament, sinó per una empresa de serveis privada, la qual seria responsable de cobrir qualsevol indemnització.

Malgrat aquesta afirmació, la Sindicatura de Greuges va tenir en compte que l'excessiu endarreriment en la resposta de l'Ajuntament feia pràcticament inviable tirar endavant (al cap d'un any) una reclamació contra l'empresa responsable de les obres. En aquest punt, atenent també la posició conciliadora mostrada pel senyor JMV, la Sindicatura va resoldre suggerir a l'Ajuntament (Governació) que s'estimés parcialment la reclamació de responsabilitat patrimonial interposada per l'interessat, en el sentit d'aprovar la concessió d'una indemnització cobris, exclusivament, les despeses de reposició de les ulleres trencades.

Aquesta proposta, feta amb la convicció que la solució de consens promoguda era la més ràpida i satisfactòria de les possibles, va tenir lloc a primers del 2003. Per tant, l'acceptació i l'abonament de la indemnització acordada també van tenir lloc a mitjan febrer de 2003.

Malgrat aquesta solució mediada, vam tancar el cas **a favor de l'interessat** per l'excessiva demora de l'administració en l'estudi i resposta de l'expedient.

## **Expedient 31/02**

### ***POLICIA LOCAL - Mesura de sorolls***

A mig desembre de 2002, el senyor JMAS va fer arribar a aquesta Sindicatura un correu electrònic en què es queixava per la manca d'actuació de la Policia Local. Això va passar el diumenge 8 de desembre de 2002, quan va demanar una mesura de decibels i va voler presentar una denúncia contra el seu veí per causa del soroll i les vibracions que provocaven les obres que els seus veïns fan durant els caps de setmana que, aquell dia en concret, s'havien multiplicat pel presumpte ús d'un martell elèctric.

Un cop obert l'expedient, la Sindicatura va comprovar la validesa del permís d'obres del veí causant del soroll, que es podia fer les obres ell mateix (per ser obres menors), que es pot fer soroll en diumenge, en quin horari i fins a quants decibels (d'acord amb l'ordenança sobre Convivència Ciutadana i Protecció de l'Entorn Urbà).

Amb aquestes dades a la mà, vam parlar amb l'Inspector de la Policia Local i amb el regidor de Seguretat Ciutadana i Policia Local per exposar-los el cas, ja que tot semblava indicar que les queixes del senyor JMAS eren justificades i els agents haurien d'haver fet les mesures i acceptat la denúncia.

Atès que tot semblava indicar que hi havia hagut una actuació incorrecta i insuficient de la Policia Local, a finals de febrer de 2003 el regidor de Seguretat Ciutadana i Policia Local va adreçar al ciutadà interessat i a la Sindicatura de Greuges una resposta que vam considerar del tot satisfactòria, ja que a més de la disculpa hi manifestava la intenció de millorar el servei.

Així doncs, l'Ajuntament **acceptava** els comentaris de la Sindicatura i tancàvem definitivament el cas **a favor de l'interessat**.

## **Expedient 32/02**

### ***SERVEIS TÈCNICS D'URBANISME I HABITATGE - Urbanisme***

El senyor AJG va presentar-se per exposar que el seu gendre feia poc que havia cobert (amb estructura d'alumini i plàstic rígid transparent, amb obertures

per ventilació, etc.) el seu pati interior perquè els veïns hi tiraven de tot. Ho havia fet sense comunicar-ho a ningú ni demanar permís d'obres. La Junta de la Comunitat de propietaris ho va denunciar a l'Ajuntament i, després d'haver-ho inspeccionat, els interessats van rebre un requeriment en què se'ls avisava que allò no complia la legalitat urbanística. Els donaven dos mesos per demanar la llicència urbanística municipal d'obres i fer les alegacions o justificacions que creguin adients. També se'ls informava que en cap cas podrien superar l'edificabilitat màxima prevista al planejament urbanístic.

Tot seguit, la Sindicatura va comprovar els fets i va entendre que l'actuació de l'Ajuntament havia estat correcta i que qui havia fet irregularitats havia estat el gendre del senyor AGJ.

Un cop parlat amb els interessats i amb els Serveis Tècnics municipals, i sabent que la resta dels veïns, la terrassa dels quals dona al pati interior en qüestió tenen una "visera" que els protegeix dels objectes que puguin caure del pis de sobre, es va proposar una solució de consens que permetria als interessats instal·lar una "visera" de les mateixes dimensions que les dels veïns. Aquesta "visera" no suposaria, en cap cas, l'ampliació de l'espai habitable del seu pis.

Aquesta proposta havia de ser acceptada per la comunitat de propietaris de l'edifici i, en aquest cas, haurien de retirar la denúncia interposada. Si no es feia així i l'Ajuntament havia d'actuar treient la instal·lació il·legal, la Sindicatura no reprendria el cas per entendre que no s'havien fet els esforços necessaris per aprofitar la solució de consens proposada.

Com que els veïns de l'immoble no es van posar d'acord, l'interessat va acabar per treure ell mateix el cobert per tat d'evitar l'actuació de l'Ajuntament i el càrrec posterior. La Sindicatura va tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**.

### **Expedient 01/03**

#### ***SERVEIS INTERNS – Gestió Tributària i Inspecció***

El senyor FGM ve per exposar que a mitjan 2002 va comprar un local proper al seu domicili amb la intenció d'utilitzar-lo com a aparcament. Va tramitar la sol·licitud de gual a primers de juliol de 2002 i, com que no havia rebut cap resposta escrita de l'Ajuntament, va demanar la intervenció de la Sindicatura.

Ens va comentar també que quan va anar a Serveis Tècnics a interessar-se pel cas, verbalment, algú li va avançar que no li concedirien, cosa que també entenia com un greuge perquè altres locals com el seu tenien gual.

En interessar-nos pel cas, vam veure que, efectivament, l'informe dels Serveis Tècnics —que es devia haver extraviat— recomanava no concedir-li la llicència, ja que no s'ajustaria al planejament urbanístic de recent aprovació.

Atenent una sol·licitud de la Sindicatura, el Cap de Gestió Tributària i Inspecció aconseguí un nou informe i estudia les ordenances vigents, les circumstàncies del local en qüestió i les dels altres locals en situació similar. La Sindicatura, a més, va mediar una entrevista entre ell i l'interessat, fruit de la qual es va arribar a una solució de consens satisfactòria per a tothom.

El cas va quedar tancat com a **mediació**.

### **Expedient 02/03**

#### ***SERVEIS INTERNS – Gestió Tributària i Inspecció***

Es presenta el senyor JAR per exposar que se li ha embargat el compte per un impost que no li correspon pagar. Es tracta de l'IBI d'una plaça d'aparcament que ell no té (no en té cap) però que, per un error del Registre de la Propietat, consta a nom seu en les dades cadastrals de l'Ajuntament. A més de constar com a propietari, hi ha un error en la seva adreça fiscal, per la qual cosa no havia rebut cap notificació fins a l'embargament.

La reclamació per via administrativa va ser presentada pocs minuts abans d'acudir a Sindicatura, per la qual cosa va ser advertit que, de moment, només podríem fer seguiment del procés, sense intervenir-hi directament. Segons la seva versió, però, ja va tenir problemes amb l'IBI l'any anterior, per la qual cosa vam demanar el corresponent informe a Gestió Tributària.

Aquest departament va respondre amb immediatesa i, reconeixent l'error en l'adreça fiscal, l'endemà mateix de la queixa del senyor JAR va ordenar la suspensió de l'embargament iniciat.

Quan vam poder veure l'expedient del 2002, vam constatar que el problema d'aleshores va ser amb el pis, el qual sí que va quedar ben resolt. A més, amb



les dades del 2003 a les mans, Gestió Tributària ens va fer notar que el senyor JAR només tenia raó en queixar-se per l'embargament, provocat per l'error que hi havia amb la seva adreça fiscal, però no pas perquè se li cobrés un impost que no li toqués pagar: no se li cobrava IBI en concepte de *plaça d'aparcament* (que no té) sinó en concepte de *traster* (que sí que té), i el procés s'havia iniciat també el 2002 quant l'interessat ni va pagar ni va preocupar-se de l'impost del traster per no haver-hi caigut.

Per tant, un cop aclarits els conceptes, anul·lat l'embargament, corregit l'error en l'adreça i girat un nou rebut (sense recàrrec), la Sindicatura va donar per finalitzada la seva intervenció **mediadora** en aquest cas. Gestió Tributària també li va enviar al senyor JAR per escrit les explicacions corresponents.

### **Expedient 03/03**

#### ***POLICIA LOCAL - Multes***

El senyor JOJ va presentar una sol·licitud d'intervenció davant la Sindicatura de Greuges perquè creia que l'Ajuntament, per mitjà d'un dels seus agents de Policia Local, havia actuat incorrectament en imposar-li una sanció per mal estacionament. També se li havia desestimat el recurs escrit que havia presentat davant l'Ajuntament.

De la documentació presentada i de les declaracions de l'interessat se'n desprèn que va deixar el vehicle en doble fila per anar a fer un cafè. Al·legava que no es podia considerar *estacionament* ja que no va trigar més de 3 minuts.

La Sindicatura va aclarir la diferència entre *parada i estacionament* a l'ORDENANÇA MUNICIPAL DE CIRCULACIÓ DE VEHICLES I VIANANTS en vigor i va informar d'aquesta diferència a l'interessat.

Quedava clar que el vehicle no estava en situació de *parada*, ja que el senyor JOJ no es trobava en cap dels supòsits que la justifiquen, i com que estava *estacionat*, i en doble fila, contravenia clarament un article de l'ordenança.

Així doncs, la Sindicatura va resoldre no intervenir en el cas per no considerar defensable la retirada de la sanció. El cas es va tancar **a favor de l'Ajuntament**.

## **Expedient 04/03**

### ***POLICIA LOCAL - Multes***

El senyor AVM es presenta i exposa el seu desacord amb una sanció imposada per la Policia Local de Vilafranca en concepte de "Estacionar el vehicle en una illa o zona de vianants". La via administrativa no el va satisfer.

El senyor AVM té una botiga en la zona on el van multar i sovint deixa el cotxe mal aparcat per fer tasques de càrrega-descàrrega fora dels horaris previstos per a aquestes feines. Diu que ho fa perquè no hi ha zones de càrrega-descàrrega properes a la seva botiga i no sempre pot adaptar els seus horaris als establerts. A més, sempre deixa en un lloc visible una nota dient on és i que està disposat a treure el cotxe sempre que calgui.

La Sindicatura va estudiar les ordenances, els horaris d'obertura de les illes de vianants i les possibilitats d'aparcament de la zona en qüestió i, malgrat considerar que la sanció va ser imposada correctament, va suggerir a l'Ajuntament la retirada excepcional de la sanció, ja que en aquella ocasió l'accés al lloc i a l'hora en què l'interessat va ser multat estava obert per causa d'unes hores properes. D'igual manera, però, també va recomanar al senyor AVM que se cenyís als horaris previstos per realitzar tasques de càrrega-descàrrega, ja que es consideraven suficientment amplis.

El cas es va tancar **a favor de l'interessat** el 20 de juny, però l'Ajuntament encara **no ens ha comunicat si acceptava el suggeriment o no**.

## **Expedient 05/03**

### ***MEDI AMBIENT - Sorolls***

El senyor JTR es presenta per queixar-se contra els sorolls que produeix una empresa de distribució que hi ha ubicada de manera contigua al seu habitatge. Afirmar que sobrepassen els nivells permesos, no mantenen en les necessàries condicions d'higiene en el pati de la part posterior de la finca i envaeixen constantment les voreres del carrer per efectuar tasques de càrrega i descàrrega. Considera que totes aquestes molèsties atempten contra la seva qualitat de vida.

Malgrat que l'interessat no va iniciar la via administrativa, la Sindicatura va demanar i obtenir els informes corresponents de l'Ajuntament. Vam comprovar que el negoci denunciat i l'activitat que duia a terme eren plenament legals.

Cal dir que vaig intentar mediar una solució amb l'empresa causant de les molèsties, però que en cap cas van accedir a rebre'm.

Atès que el cas ja havia estat tractat en via administrativa anys enrere i s'havia tancat sense resolució per causa d'un defecte de forma, la Sindicatura va optar per suggerir a l'Ajuntament que, si qualsevol veí que es considerés afectat demanava noves mesures i noves inspeccions, s'atenguessin amb especial interès. Evidentment, li vaig recomanar al senyor JTR demanar aquestes mesures i iniciar, així, la via administrativa.

Com que això no es va produir, el cas va quedar tancat com a **No admès**.

### **Expedient 06/03**

#### ***EMPRESA MUNICIPAL D'AIGÜES – Alteració de dades d'un client***

El senyor JCM va demanar la intervenció de la Sindicatura Municipal de Greuges per tal de resoldre el conflicte que mantenia amb l'empresa municipal d'Aigües de Vilafranca: aquesta empresa s'adreçava a vostè (tant en les factures com en altres comunicats) amb un nom i una adreça incorrectes.

En posar-nos en contacte amb l'esmentada empresa, vam comprovar que l'escrit que l'interessat va presentar l'octubre de 2002 va quedar sense resposta, però que el que havia presentat a finals de març de 2003 havia estat respost a mitjan maig. Si bé aquesta resposta se li hauria d'haver donat des del primer moment, vaig considerar que quan li van respondre, ho van fer de manera satisfactòria, procedint a la rectificació de les seves dades, disculpant-se per les molèsties causades i comunicant-li la seva actuació per escrit.

Un petit error que encara vam detectar en la darrera factura es devia a un problema informàtic en el qual l'Empresa d'Aigües ja estava treballant.

Tot i demanar a aquesta empresa una major agilitat a l'hora de respondre els escrits que els presentin els ciutadans, vaig considerar que la resposta, quan

s'havia produït, havia estat suficientment satisfactòria. El cas va quedar tancar, doncs, **a favor de l'Ajuntament.**

### **Expedient 07/03**

#### ***POLICIA LOCAL – Manca d'actuació***

La senyora ECD es va presentar per exposar els greus problemes de convivència veïnal que patia en el seu edifici: sorolls, crits, música i enrenou a totes hores. A més, quan s'anava a queixar a la veïna causant, aquesta se'n reia i la insultava obertament. Tenia la sensació que, malgrat les denúncies interposades, la Policia Local no actuava de manera suficient.

Li vam explicar que la Sindicatura de Greuges no té competències en els problemes entre veïns, però ens vam oferir per supervisar l'actuació de la Policia Local. En aquest sentit, vam obtenir proves que sempre que la interessada o algun altre veí havia reclamat la seva intervenció, aquesta havia estat correcta i eficient. La Policia, a més, també havia respost (de manera satisfactòria i per mitjà d'un escrit en què li oferien possibles solucions) la instància que ECD havia presentat.

La Sindicatura de Greuges va considerar correcta, dintre de les seves competències, l'actuació de l'administració (la Policia Local) en el cas, el qual va quedar tancat **a favor de l'Ajuntament.**

### **Expedient 08/03**

#### ***POLICIA LOCAL – Multes***

El senyor JVH va acudir per explicar que feia un cert temps que s'havia venut el cotxe, de particular a particular, i que encara li arribaven multes tot sovint. Va informar que els pocs documents que van fer de la compra-venda se'ls va quedar el comprador per "arreglar papers", però sembla ser que mai va arribar a legalitzar el canvi de nom del cotxe. En trucar al comprador i parlar-li de les multes, aquest li va dir que no patís, que ja se'n faria càrrec; però en lloc d'arreglar-se la situació, el nou propietari va desaparèixer.

El senyor JVH va donar de baixa el cotxe a primers d'any i portava una instància en què demanava a l'Ajuntament que li retirés les multes.

Tot i que encara no s'havia esgotat la via administrativa, amb ànim de buscar una solució al problema, la Sindicatura va demanar informació a la Policia Local. La seva resposta va ser immediata i conciliadora: ens van dir que el comprador del cotxe no constava enlloc i que les multes eren correctes i havien estat notificades convenientment. Malgrat això, atès que el senyor JVH va fer els possibles per solucionar el problema, van apuntar la possibilitat de retirar les multes "de manera excepcional i sense que servís de precedent, atès que l'interessat semblava haver estat objecte d'estafa".

Pocs dies després la Policia ens va notificar la retirada de les sancions pels motius comentats. Aquesta resolució, altament satisfactòria pel ciutadà, és un exemple molt clar de la validesa de la **mediació** com a via de solució de conflictes.

### **Expedient 09/03**

#### ***SERVEIS INTERNS – Recursos Humans***

El senyor SHA es va queixar, davant d'aquesta Sindicatura, contra els resultats de les proves per a la provisió d'una plaça havia convocat l'Ajuntament. Creia que el tribunal de la prova havia valorat injustament l'experiència professional acreditada, fet pel qual no va poder accedir a la següent fase i va perdre tota opció. La seva reclamació en via administrativa no havia obtingut la resposta esperada.

La Sindicatura va estudiar tota la documentació aportada per l'interessat i va demanar veure la que hi havia a l'expedient. Més endavant vaig entrevistar-me amb el cap de RRHH, però com que les seves explicacions no em van convèncer, també em vaig entrevistar amb la regidora corresponent, però l'assumpte no va quedar clar. En entrevistes posteriors, tot i que es va reconèixer alguna possible irregularitat, les posicions no es van acostar, i la reunió mediadora que vaig proposar tampoc va obtenir el resultat desitjat.

Així, havent esgotat totes les possibilitats de solució consensuada i havent estudiat objectivament els fets i la documentació aportada, vaig recomanar a l'Ajuntament concreció a l'hora de redactar les bases d'una convocatòria i rigor

equitatiu a l'hora d'aplicar-les, així com més cura a l'hora de valorar la documentació presentada pels aspirants i a l'hora d'exposar els resultats.

També, tot i saber la dificultat que suposava, vaig suggerir la revisió completa del cas i la inclusió de l'interessat a la borsa de treball generada després del concurs, amb l'objectiu de reparar en la mesura del possible el greuge que, des del meu punt de vista, es va produir amb ell.

El cas va quedar tancar **a favor de l'interessat**, però l'Ajuntament **no va acceptar** cap dels suggeriments.

### **Expedient 10/03**

#### ***SERVEIS INTERNS – Gestió Tributària i Inspecció***

El senyor JCM va demanar la nostra intervenció arran de la no expedició d'un Certificat de Béns sol·licitada davant l'Organisme de Gestió Tributària.

Les proves aportades i la informació obtinguda del departament de Gestió Tributària, van demostrar que la sol·licitud havia arribat correctament i que el certificat s'havia emès al cap de 15 dies de la sol·licitud. Com sempre, es va enviar a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, on l'havia d'anar a recollir l'interessat. Ell, però, possiblement per desconeixement, no el va anar a buscar.

Des de la Sindicatura, doncs, vam entendre que l'actuació de l'Ajuntament en aquest assumpte havia estat suficientment correcta i d'acord amb el procediment habitual, ja que no té l'obligació d'enviar els certificat al domicili dels interessats i només ho fa quan aquests ho han demanat explícitament.

Considerant aclarit el malentès, vam tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**.

### **Expedient 11/03**

#### ***SERVEIS INTERNS – Secretaria***

El senyor JCM va demanar a l'Ajuntament, l'abril de 2002, l'expedició d'un Certificat que aclarís el nom que té el carrer on ell viu. En no rebre resposta, va presentar una segona sol·licitud en aquest sentit el de juliol de 2002.

En demanar informació al departament de Secretaria, ens van fer arribar una còpia del certificat que al cap de pocs dies de la seva primera sol·licitud van expedir a favor de l'interessat. Com sempre, es va enviar a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), a la planta baixa de la Casa de la Vila, perquè el passés a recollir.

La Sindicatura va entendre que l'actuació de l'Ajuntament en aquest assumpte havia estat suficientment correcta i d'acord amb el procediment habitual, ja que l'interessat no havia demanat que se li enviés el certificat al seu domicili i l'Ajuntament no té l'obligació de fer-ho.

El cas va tancar-se, doncs, **a favor de l'Ajuntament.**

### **Expedient 12/03**

#### ***SERVEIS INTERNS – Secretaria***

El senyor JCM va demanar la intervenció de la Sindicatura per evitar que quan algú demani a l'OAC (Oficina d'Atenció Ciutadana) un *Volant d'Empadronament* se li doni un *Certificat de Convivència*, cosa que li va passar a ell i implica facilitar unes dades que potser no es volen fer públiques. També es queixava perquè feia més d'un any que havia demanat un aclariment jurídic a l'Ajuntament i ningú li havia respost.

Pel que fa a l'aclariment jurídic, el departament de Secretaria va reconèixer la seva manca de resposta i, el mateix dia que la Sindicatura va interessar-se per l'assumpte, ens va trametre la informació demanada i les disculpes per a l'interessat.

Respecte a la confusió que sembla que hi va haver a l'OAC entre els termes *Volant d'Empadronament* i *Certificat de Convivència*, l'entrevista mantinguda amb la cap de l'oficina va resultar força aclaridora. A part de l'error humà (que seria acceptat i assumit), hi podia haver una circumstància que hauria justificat el canvi: la voluntat de l'interessat d'obtenir els serveis d'un advocat d'ofici, que necessita, forçosament, un *Certificat de Convivència*. Així, comptant que aquest pogués ser el seu cas, l'error de la treballadora només hauria estat el de no informar-lo de perquè li feia el *certificat* en lloc del *volant*.

Malgrat això, es va recomanar a la responsable de l'OAC que demanés al seu personal més cura a l'hora d'expedir els certificats que se'ls demanin i, que si fan una cosa en lloc d'una altra (encara que sigui justificada), expliquin sempre als ciutadans perquè ho han fet.

En aquest punt, amb la tramesa de la informació recollida i de les disculpes corresponents, la Sindicatura va tancar el cas **a favor de l'interessat**.

### **Expedient 13/03**

#### ***SERVEIS INTERNS – Secretaria***

El senyor JCM va adreçar-se a l'Ajuntament per demanar un certificat que li aclarís les dades referents al seu domicili, ja que ni el nom del carrer ni el de l'escala on hi té el pis quedaven clars en el rebut de l'IBI.

Quan va demanar la intervenció de la Sindicatura encara no s'havia esgotat el temps que tenia l'Ajuntament per respondre-li, però vam parlar amb el departament de Gestió Tributària per vetllar la resposta.

Encara en període de via administrativa, el departament esmentat li va trametre una resposta suficientment aclaridora pel que feia al nom del carrer, i l'informava que el nom de l'escala depenia de l'anotació corresponent que figurava en el Registre Cadastral. Era, per tant, aquella oficina la que li podria aclarir aquest extrem.

El cas va quedar tancat **a favor de l'Ajuntament**.

### **Expedient 14/03**

#### ***EMPRESA MUNICIPAL D'AIGÜES – Canvis en el subministrament***

El senyor JCM va demanar a l'Ajuntament un informe sobre la legalitat d'unes obres que es realitzaven a l'immoble on viu.

Els Serveis Tècnics municipals ens van informar que les obres que es feien anaven encaminades a facilitar el canvi d'*aforament* a *comptadors* en el subministrament d'aigua, que aquest tipus de reformes s'estaven fent a tot



Vilafranca i que, per la seva naturalesa, no requerien permís d'obres. També ens van aclarir algun dubte que hi havia sobre la legalitat de l'ús del celobert per fer aquests canvis.

D'altra banda, l'empresa d'aigües ens va informar que ells només s'ocupen de les obres del canvi de subministrament a l'immoble, però no de la distribució interna, que és responsabilitat de la Comunitat de Propietaris. A més, no procedirien a cap canvi que no comptés amb el consentiment de tots els afectats, cosa que havia estat convenientment notificada tant a l'interessat com a la Comunitat de Propietaris.

Així, vaig considerar que l'única mancança que hi havia hagut en l'actuació de l'administració havia estat no comunicar-li totes les dades i conclusions a què s'havia arribat (tot i que l'Empresa d'Aigües sí que ho havia fet). Amb tot, vaig demanar a l'Ajuntament que fos més acurat en la informació als interessats.

Aclarida l'actuació de l'administració municipal davant la sol·licitud de l'interessat, vaig considerar que si bé hauria pogut ser més atenta, no va suposar un greuge per a ell. Així, vam tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**.

### **Expedient 15/03**

#### ***MEDI AMBIENT - Sorolls***

La senyora SGP es presenta perquè una empresa, contigua al seu domicili, ha instal·lat un motor que funciona les 24 hores del dia i, entre el soroll i les vibracions, no els deixa descansar. Diu que la companyia no hi ha fet res i l'Ajuntament tampoc. Cal dir que les mesures de sorolls van resultar negatives.

Com que tot just estava iniciada la via administrativa, vam parlar amb el departament de Medi Ambient, el qual ens va informar que l'Ajuntament no podia fer mesures de vibracions però que la Policia Local ja havia fet una mesura, de nit, que havia donat positiva. Amb aquesta mesura, la interessada va presentar una denúncia contra l'empresa davant la Policia Local, els quals la van remetre al Jutjat.

L'Ajuntament va enviar una notificació a l'empresa en què demanava millores en l'aïllament. Al cap de poc, la companyia va canviar l'aparell d'aire condicionat causant de les molèsties.

Sense esperar l'actuació judicial (fora de les nostres competències) però considerant que l'Ajuntament havia actuat de manera eficient, i atès que no va haver-hi cap més queixa al respecte, la Sindicatura va tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**.

### **Expedient 16/03**

#### ***SERVEIS SOCIALS – Manca d'atenció***

La senyora RMR es presenta per intercedir per una amiga seva, la cunyada de la qual va marxar de casa amb els seus fills. Ningú no en sap res i Serveis Socials no l'ajuden a trobar-la.

En consultar l'assumpte amb aquest servei, ens van informar que era un cas amb denúncies per maltractaments, i que tot i que en un principi la persona que va fugir va ser atesa des d'aquí, va ser alguna administració de Barcelona la que se'n va ocupar posteriorment. No tenien cap informació ni cap possibilitat d'aconseguir-la. També vam parlar amb el Casal de la Dona i amb el regidor corresponent, però no va ser possible saber-ne res concret. Sembla ser que la persona fugida va obtenir ajuda de particulars i/o d'autoritats no vilafraquines.

La senyora RMR va ser convocada per informar-la de les nostres passes i de què havíem sabut, però no es va presentar ni va dir res al respecte. Vam repetir la convocatòria i el resultat va ser el mateix, motiu pel qual el cas va ser tancat com a **desistit per la interessada**.

### **Expedient 17/03**

#### ***SERVEIS INTERNS – Recursos Humans***

La senyora ALB es va posar en contacte amb la Sindicatura Municipal de Greuges per denunciar la injustícia d'unes bases de convocatòria d'una plaça d'educador/a de llar d'infants que havia publicat l'Ajuntament. Al·legava que, tot i que la seva formació era suficient per desenvolupar aquesta tasca, l'Ajuntament demanava una titulació superior i, per tant, no podria optar a la plaça.

Consultat per la Sindicatura, el Servei d'Educació de l'Ajuntament també considerava injustes i excloents les bases publicades, i ens va facilitar informació que demostrava que la formació de la senyora ALB era adequada per desenvolupar les tasques que es duen a terme en una llar d'infants. A més, la sola existència de l'Organisme Autònom Municipal Torras i Bages de Vilafranca del Penedès, creat per l'Ajuntament de Vilafranca "per tal d'ajudar els/les estudiants universitaris/àries i els/les estudiants de cicles formatius de grau superior empadronats a Vilafranca" (segons consta a l'article 1 dels seus estatuts), esdevenia un altre argument per defensar la necessària admissió com a candidat/a de tota persona amb una titulació com la de la interessada en aquest cas, ja que semblava lògic que si l'Ajuntament fomentava l'estudi de "cicles formatius de grau superior" també hauria de tenir-los en compte a l'hora de donar-los oportunitats laborals.

Tot i no oblidar l'autonomia de l'Ajuntament per establir les condicions que cregui oportunes per a l'admissió de candidats a les diferents places que convoqui, un cop estudiada la informació rebuda, la Sindicatura va resoldre recomanar-li admetre com a aspirants per a ocupar les places convocades totes les persones que tinguin qualsevol de les titulacions que la llei accepta com a vàlides per a desenvolupar les mateixes tasques. També es va recomanar l'equiparació de la consideració i el sou de les persones que, malgrat tenir títols acadèmics diferents, desenvolupin tasques idèntiques.

Aquest cas va quedar tancat **a favor de la interessada**, però l'Ajuntament **no va acceptar els suggeriments** fets.

### **Expedient 18/03**

#### ***SERVEIS INTERNS – Recursos Humans***

El senyor JCM es va presentar per queixar-se contra la manca de resposta de l'Ajuntament a una sol·licitud d'obertura d'expedient informatiu (o el que calgués) a un agent de la Policia Local, així com de la no actuació davant d'una presumpta irregularitat d'un establiment comercial de la vila.

La Sindicatura va demanar els informes corresponents a la Policia Local i al departament de Recursos Humans. Si bé l'informe de l'Inspector de la Policia havia estat convenientment remès a Recursos Humans, aquest departament

encara no havia resolt l'expedient. El que sí que ens va confirmar va ser que a finals de 2002 s'havia resolt incoar expedient disciplinari a l'agent de Policia Local implicat. Amb les corresponents preses de declaracions, la resolució de l'expedient s'havia anat demorant fins al moment de la nostra intervenció. Ens van informar, però, que la seva conclusió era imminent i que tant bon punt es dictés una resolució es comunicaria a les parts implicades.

Al cap de pocs dies ens va arribar una còpia de la resolució de l'expedient disciplinari que ens ocupava, també tramesa a l'interessat. En aquest punt, doncs, considerant que l'actuació de l'Ajuntament havia estat suficientment correcta i no hi havia, per tant, situació agreujant en aquest aspecte, vam trametre la seva segona reclamació a l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor), ja que aquesta no era contra l'Ajuntament sinó contra un establiment comercial.

El cas va quedar tancat com a **mediació**.

### **Expedient 19/03**

#### ***SERVEIS INTERNS – Governació***

La senyora MPJ es va presentar per reclamar contra la manca de resposta de l'Ajuntament referent a una reclamació per responsabilitat patrimonial presentada recentment. Malgrat no haver-se esgotat encara el temps que l'administració tenia per respondre, vam demanar els informes corresponents al departament de Governació.

Aquest departament ens va informar que feia uns dies que l'havien atès en persona, i que li havien demanat que aportés proves de la caiguda origen de la seva reclamació (testimonis, alçada exacta del carrer on va caure, dia i hora de l'incident, foto dels desperfectes de la vorera, etc.) ja que, d'altra manera, no hi havia proves suficients com per assumir la responsabilitat reclamada.

Després d'esperar diversos dies per veure si aportava alguna de les proves demanades, li van notificar per escrit la denegació de la indemnització per manca de proves. Tampoc en aquest moment va presentar-se per mostrar cap disconformitat i/o interès.

Atès el desenvolupament de l'expedient i la manca de col·laboració de la interessada, vaig considerar que l'actuació de l'Ajuntament havia sigut correcta i el cas va quedar tancat **a favor de l'Ajuntament**.

### **Expedient 20/03**

#### ***POLICIA LOCAL - Multes***

El senyor JMGF es presenta per reclamar contra la imposició de dues sancions de tràfic que, segons la seva versió, no només eren molt rigoroses, sinó que l'agent que les va imposar ho va fer amb una actitud poc dialogant, autoritària i prepotent.

Quan la Policia Local ens va facilitar una còpia de la resposta donada a les seves al·legacions i vam haver consultat les ordenances municipals, vam constatar que no hi havia fonaments legals per demanar la retirada de les multes, ja que s'ajustaven a l'ordenament legal vigent.

Pel que fa a la presumpta actitud inapropiada de l'agent (sense proves que la demostrassin), la Sindicatura va mediar una entrevista entre l'interessat, el Regidor de Policia Local i Circulació i el Coordinador de Policia i Seguretat Ciutadana. D'aquesta reunió en va sortir el compromís d'investigar els fets i, si hi hagués hagut conducta impròpia de l'agent, s'adoptarien les mesures necessàries per corregir-la.

En aquest punt, la Sindicatura va tancar la seva intervenció en el cas i, pels que fa a les sancions, es va tancar **a favor de l'Ajuntament**.

### **Expedient 21/03**

#### ***POLICIA LOCAL – Manca d'atenció i d'informació***

El senyor NTC ens va fer arribar un correu electrònic en què es queixava contra la Policia Local. Semblava, però, que la queixa no s'havia presentat per la via administrativa ordinària, cosa que limitava molt les nostres competències al respecte.

Malgrat això, els fet explicats em van semblar prou greus com per remetre la seva queixa al regidor de Policia Local i interessar-me pel cas. Es tractava que durant la Festa Major el seu vehicle havia estat víctima de desperfectes i robatoris i, en voler presentar la denúncia davant la Policia Local se'l va fer marxar i tornar fins a dues vegades, i tot plegat per acabar-lo enviant a la Guàrdia Civil. La queixa per ineficiència i manca de personal al servei semblava justificada.

Tot i entendre que durant els períodes amb uns volums de visitants i de moviment tan extraordinaris com passa a la Festa Major, el servei es pugui veure puntualment desbordat, vaig considerar que cal fer tot el possible per evitar que es repeteixin situacions com la descrita. Per això vaig suggerir a l'Ajuntament que estudiés la possible necessitat d'ampliar la plantilla de la Policia Local, així com de millorar la seva formació, de manera que no hi hagi dubtes a l'hora d'establir competències davant d'un delicte o d'actuar davant de qualsevol altra incidència.

L'expedient va quedar tancat **a favor de l'interessat**.

Tot i que vaig demanar explícitament que s'informés a la Sindicatura de Greuges i a l'interessat de qualsevol mesura que s'adoptés al respecte, en el moment de redactar aquest informe, quan fa 6 mesos del nostre suggeriment i malgrat haver reclamat alguna resposta en diverses ocasions, **encara no hem rebut cap notificació** al respecte.

### **Expedient 22/03**

#### ***PATRONAT M. DE COMERÇ I TURISME - Publicitat***

El senyor XAC demana, per correu electrònic, la intervenció de la Sindicatura en un conflicte comercial que té. L'empresa d'aquest senyor i una altra estan en conflicte per causa del nom d'un producte, que un l'utilitzava com a nom genèric i l'altre el reclamava com a nom propi (que ja tenia registrat). La disputa es trobava en via judicial.

Per aquest motiu i perquè era un problema que no tenia l'Ajuntament com a part implicada, la Sindicatura no tenia previst intervenir-hi. Malgrat això, el senyor XAC va dir-nos que demanaria opinió i intervenció a l'Ajuntament, ja que considerava que si un nom tan difós passava a ser propietat d'una sola

empresa, el perjudici pels vilafranquins seria considerable. A més, si la sentència judicial no era revocada (es trobava en fase d'apel·lació), l'Ajuntament també hauria de treure les referències promocionals d'aquest producte que es fan a la seva web turística.

En aquest punt, considerar que eren d'interès general, vaig decidir obrir expedient per fer seguiment d'aquestes actuacions. Si bé de moment no s'ha iniciat cap via administrativa demanant el posicionament de l'Ajuntament, tinc intenció de vetllar la resolució judicial de l'assumpte per veure si l'administració local es veu afectada per la sentència en ferm. El **cas resta obert**.

### **Expedient 23/03**

#### ***SERVEIS TÈCNICS D'URBANISME I HABITATGE – Finalització d'obres i llicència de primera ocupació***

El senyor ACG va demanar la intervenció d'aquesta Sindicatura perquè els Serveis Tècnics de l'Ajuntament no emetien un informe que havia demanat. Aquest informe havia d'aclarir la legalitat o no de l'aparcament comunitari de l'immoble on hi havia el pis que acabava de comprar. Ens feia saber que hi havia diverses mancances que li feien sospitar que l'aparcament no complia el reglament i que, per tant, cap companyia d'assegurances cobriria els possibles desperfectes que s'hi poguessin produir.

Tot i comprovar que l'Ajuntament encara no havia esgotat el temps que tenia per respondre-li, ens vam interessar per l'assumpte i vam ser informats que el senyor ACG ja havia estat atès en persona en diverses ocasions. A més, l'Ajuntament ja estava a punt de repondre-li per escrit.

Val a dir que si algú incorria en alguna il·legalitat en aquell edifici no era l'Ajuntament sinó qui ja l'estava ocupant, ja que, segons la informació rebuda, ningú no podia entrar a viure legalment a l'immoble fins que s'hagués obtingut l'acta de control favorable de l'aparcament i la llicència de primera ocupació de l'edifici, coses que ningú no havia tramitat. L'Ajuntament també el va informar de què calia fer per obtenir-les.

En no veure, per tant, cap greuge en l'actuació de l'administració municipal, el cas va quedar tancat **a favor de l'Ajuntament**.

### **Expedient 24/03**

#### ***SERVEI DE VIA PÚBLICA – Places d'aparcament reservat***

La senyora MRM va presentar-se a finals d'octubre per exposar que al gener de 2003 el seu marit havia presentat una sol·licitud de reserva d'aparcament a la via pública en atenció a la seva minusvalidesa, i que encara no havien rebut cap resposta.

Gràcies a la mediació de la Sindicatura, el servei de Via Pública va resoldre la sol·licitud amb rapidesa i equitat, tot i que la reserva no es va concedir per motius convenientment justificats.

L'expedient, però, va ser tancat **a favor de la interessada** per l'excessiva demora en la resposta de l'administració. En conseqüència, es va suggerir a l'Ajuntament que adoptés les mesures necessàries per evitar situacions de col·lapse als diferents departaments, a fi d'estalviar les llargues i injustificables esperes que pateixen alguns ciutadans. **No s'ha rebut cap comentari al respecte.**

### **Expedient 25/03**

#### ***POLICIA LOCAL – Manca de vigilància i multes***

El senyor JBR es presenta per queixar-se contra un problema d'inseguretat que pateixen ell i els altres alumnes del curs de nocturn que van a l'Institut Alt Penedès amb cotxe. Per manca d'aparcament a la zona, han de deixar els vehicles a l'aparcament de terra que hi ha al costat del centre. Allà, l'enllumenat públic falla ocasionalment i, com a conseqüència d'aquesta fosca, sovint hi ha robatoris i destrosses a l'interior dels vehicles. Afirmar que la Policia Local, malgrat les denúncies i les trucades avisant de la presència d'individus sospitosos, no actua.

Atès que els Serveis tècnics municipals no tenien cap avís de les deficiències de l'enllumenat d'aquella zona (ningú no els ho havia comunicat), des de Sindicatura es va fer aquest avís. Al cap de dos dies el problema estava resolt. A més, també vam parlar amb els responsables de la Policia Local i ens van garantir que vetllarien la zona.



L'interessat, al cap de pocs dies, ens va confirmar que la situació a la zona s'havia normalitzat.

El senyor JBR també es va queixar contra una multa que se li havia imposat per mal estacionament, però en la documentació aportada no hi havia res que el justificués. Malgrat això, se'l va assessorar del tipus de descàrrec que havia de fer per via administrativa i vam acordar que, si quan en rebia la resposta no hi estava d'acord, tornaria per veure si el podíem ajudar.

Per tot l'exposat, **l'expedient encara resta obert** per si la resposta a la via administrativa no fos satisfactòria i l'interessat demanés la nostra intervenció.

### **Expedient 26/03**

#### ***SERVEIS SOCIALS - Manca d'atenció***

Es presenta la senyora FRM per queixar-se contra la manca d'atenció que li dispensen els Serveis Socials.

Temps enrere va ser ella la que, per motius personals, va ajornar una entrevista que hi tenia concertada. Quan va avisar que ja estava disponible, però, van ser Serveis Socials els que van deixar passar 3 mesos sense convocar-la.

Aquest departament, en ser consultat, ens va informar de les circumstàncies que havien provocat tal situació: la baixa laboral de l'assistenta que portava el cas de la interessada i el relleu de la Cap del Servei. Malgrat comprendre el tràfec que aquests esdeveniments devien causar, vam mediar una disculpa del servei i l'entrevista sol·licitada per la senyora FRM. **En finalitzar l'any, l'expedient encara restava obert**, però s'entreveia una solució immediata.

### **Expedient 27/03**

#### ***SERVEIS INTERNS – Secretaria-Cementiri***

Es presenta la senyora CBG per exposar un problema que pateix amb el nínxol d'una amiga seva. Es tracta que després d'estar molts anys sense pagar-ne el

manteniment, la senyora CBG va saldar el deute que tenia per aquest concepte. l'Ajuntament, però, com que ja havia passat el termini establert i no havia pogut localitzar ningú que se'n fes càrrec, ja havia disposat del nínxol.

La interessada demanava que se li donés un nínxol o l'equivalent econòmic. L'Ajuntament, però, només li ofería tornar-li els diners que havia cobrat indegudament en concepte de manteniment i de deute acumulat.

Com que tota aquesta informació l'havia obtingut la interessada de paraula i no teníem cap document que sustentés ni la seva posició ni la de l'Ajuntament (que també ens ho va confirmar de paraula quan li ho vam demanar), li vam recomanar a la senyora CBG que fes la seva sol·licitud per escrit (via administrativa), ja que només quan en tingués resposta, si no hi estava d'acord, hi podríem intervenir i demanar documentació a l'Ajuntament.

L'any 2003 va acabar sense que la interessada hagués iniciat la via administrativa, de manera que el cas resta obert, **pendent d'una possible intervenció.**

### **7.1.2. Consultes sense expedient**

A més dels expedients detallats, la Sindicatura Municipal de Greuges va atendre tots els altres ciutadans i ciutadanes que s'hi van adreçar.

En aquests casos, en què no procedia l'obertura d'un expedient, es va actuar de la manera següent:

#### **Consulta sense expedient 03001**

La senyora MDC es presenta per exposar que la seva cunyada va marxar, amb els seus 4 fills, sense donar explicacions ni dir on anava. Des de llavors no en saben res. Serveis Socials no l'ajuden a trobar-la.

En consultar l'assumpte amb aquest servei, ens van informar que era un cas que sí que havien atès en primera instància, però que després hi havien intervingut altres persones i altres administracions que no els havien informat de res. Sembla que hi havia hagut denúncies per maltractaments interposades en un jutjat de Barcelona, l'assessorament d'una associació d'ajut, així com diferents intervencions de la Guàrdia Civil.

Vam explicar a la interessada la nostra no competència en el cas i, com que no hi havia indicis d'incorrecció en l'actuació de Serveis Socials, la vam informar de tot allò que havíem pogut saber, la vam **orientar** de com posar-se en contacte amb les administracions implicades i vam tancar la consulta.

#### **Consulta sense expedient 03002**

El senyor JRR, com a representant de la seva Comunitat de veïns, es presenta per exposar un problema que tenen amb una empresa de cablejat que, en fer l'estesa per la seva zona, ha fixat el cable a la teulada del seu edifici sense demanar permís a ningú.

L'interessat va demanar **assessorament** per presentar una queixa escrita i se li va donar. També se'l va informar que l'empresa tenia els permisos en regla, però vam parlar amb Serveis Tècnics per saber si això incloïa les teulades.

Aquest departament es va comprometre a parlar amb l'empresa i a facilitar el contacte entre aquesta i la comunitat de veïns.

Al cap d'uns dies, el senyor JRR va presentar-se a l'Ajuntament a retirar la queixa, i ens va explicar que ja havien parlat amb l'empresa, que aquesta s'havia disculpat per la poca consideració dels seus operaris i que havien arribat a un acord que els compensava per les molèsties patides.

JRR va agrair l'assessorament i la mediació de la Sindicatura.

### **Consulta sense expedient 03003**

El senyor JRR es presenta per exposar que al seu bloc cada veí té el seu comptador d'aigua i cadascú paga la seva quota, consum, clavegueram, etc. A més, però, l'empresa d'aigües els cobra pel dipòsit general d'entrada a l'edifici (que abasteix els individuals). Com que aquest dipòsit no té sortida directa, creu que hi ha d'haver un error.

Per tal de poder demanar informació a l'Empresa d'Aigües, vam **assessorar** l'interessat perquè iniciés la via administrativa, de la qual la Sindicatura va fer seguiment.

L'empresa va respondre explicant que, d'acord amb el reglament aprovat, que si el subministrament no va directe a cada veí i el bloc té un dipòsit general, aquest també té un comptador que serveix per comparar que els consums facturats als veïns sigui el total d'aigua que ha entrat. Com que hi sol haver petites diferències (sol haver-hi desfasaments mínims, una aixeta per a les dones de la neteja, el jardí...), es genera una facturació addicional que va a nom de la Comunitat.

El senyor JRR es va donar per satisfet amb l'explicació i va acceptar assumir el cost com a una despesa més de la Comunitat de Veïns. A més, comprovava si algun dels locals comercials que hi havia als baixos de l'edifici utilitzava aigua d'aquella i mirarien d'arribar a un acord. La consulta va quedar tancada i va agrair la nostra mediació.

#### **Consulta sense expedient 03004**

Es presenta el marit de la senyora MMA per exposar que es van endarrerir un dia en fer un pagament a Hisenda i que ara Hisenda els havia enviat una sanció de 6 € per demora i de més de 100 € en concepte de recàrrecs i comissions. Com que li semblava exagerat, va presentar un recurs per escrit que ara li havia vingut desestimat.

Li vam comentar la nostra limitació competencial, però li vam oferir les dades del Defensor del Pueblo, qui sí que hi podria intervenir. També li vam recomanar pagar (si calia ja ho retornarien) que arriscar-se a nous recàrrecs. L'interessat va agrair **l'orientació**.

#### **Consulta sense expedient 03005**

La senyora JDH es queixa en nom del seu gendre perquè acaben de sortir les llistes de sol·licituds admeses i excloses de cara a la concessió d'un pis de protecció oficial i ell hi consta com a exclòs.

El departament d'Habitatge ens va informar que aquelles llistes eren provisionals, i que els que sortien com a "exclosos", disposaven de 15 dies per presentar la documentació que els faltava o les al·legacions que creguessin oportunes. El gendre de la interessada no havia presentat tota la documentació necessària.

La Sindicatura va comprovar la precarietat de la seva situació laboral i familiar per mitjà dels Serveis Socials i els va **assessorar** per solucionar les mancances de la sol·licitud. Al cap d'un temps, el pis els va ser concedit.

#### **Consulta sense expedient 03006**

La senyora NAL es va posar en contacte telefònic amb la Sindicatura per demanar ajut en relació a un problema que tenia amb l'escola del seu fill.

Va explicar que ja havia presentat un recurs davant de l'organisme competent de la Generalitat i que la resolució rebuda no era satisfactòria. Demanava **orientació**.

Com que l'assumpte s'escapava de les nostres competències, li vam facilitar les dades del Síndic de Catalunya, ja que ell sí que pot intervenir en el cas.

### **Consulta sense expedient 03007**

El senyor SJGF es presenta per queixar-se contra el CAS perquè li ha retirat el tractament (és drogodependent). En informar-lo que el CAS no depèn de l'Ajuntament i de les competències de la Sindicatura, passa a queixar-se dels Serveis Socials: que diu que no li fan cas ni l'ajuden prou. Diu que no té sostre i que només cobra una pensió mínima que no li dóna per a res.

Els Serveis Socials ens informen que ja han fet tot el que podien; que no li poden donar un pis i que ja han intentat col·locar-lo en un centre on en tinguin cura, però que és ell qui no s'adapta a horaris i obligacions.

En aquest punt, considerant que l'actuació dels Serveis Socials era correcta i que encara no s'havia donat per acabada, se li va recomanar a l'interessat que tornés a Serveis Socials, que confiés en la seva tasca i que seguís les seves indicacions i propostes de tractament.

El cas va classificar-se com a **assessorat**.

### **Consulta sense expedient 03008**

El senyor JMCM es presenta perquè té problemes de salut des de fa temps i la seva situació laboral és precària. Per aquest motiu ha acumulat un deute important en el lloguer del pis i ja l'han avisat que serà desnonat.

Ja ha parlat amb Serveis Socials i li ofereixen el pagament d'un mes en un nou lloguer, però no ho considera suficient perquè en un mes no s'haurà curat, i tampoc sap quan tornarà a treballar. També se li ha apuntat la possibilitat de demanar la invalidesa, però diu que no, que ell vol treballar. Tot i que ha tramitat l'atur i aviat cobrarà, està angoixat per la situació. Concreta que només demana informació i possibles vies de solució.

La Sindicatura el va **assessorar** i el va adreçar als serveis municipals d'Habitatge i Serveis Socials. Com que no hi havia indicis de mala actuació municipal i l'interessat no va tornar, vam tancar la consulta.

### **Consulta sense expedient 03009**

L'Oficina d'Atenció Ciutadana ens fa venir una veïna de Torrelles de Foix que vol **orientació** per "denunciar" el seu Ajuntament. Sap que la nostra Sindicatura no hi té competència i, abans de recórrer als Jutjats demana les dades del Síndic de Catalunya.

Es queixa que viu en una urbanització i l'Ajuntament els té abandonats en qüestió de neteja viària. Concretament, diu que al costat de casa seva ja hi ha una pila de brossa inaguantable. Al·lega que paguen tant impostos com els del poble i que tenen els mateixos drets. També diu que ja ha demanat la solució per escrit i de paraula diverses vegades però que no canvia res.

Des de la nostra Sindicatura se li van facilitar les dades del Síndic de Catalunya.

### **Consulta sense expedient 03010**

La senyora SGP es presenta per exposar que al costat de casa seva, en l'edifici d'una empresa, hi han posat un motor que va les 24 hores i no els deixa dormir. El que els molesta no és el soroll, sinó les vibracions, i la companyia no hi vol fer res.

Van demanar una mesura a la Policia, però resulta que el soroll és mínim (gairebé no en fa) i no tenen aparells per mesurar les vibracions. Així, va demanar una inspecció per via administrativa i, com que ja feia dues o tres setmanes, demanava agilitat.

La Sindicatura li va explicar que encara no s'havia esgotat la via administrativa i, per tant, només podíem interessar-nos pel cas. Ho vam fer i li vam traslladar la informació obtinguda. Així, amb la confiança que l'actuació de Medi Ambient fos suficient, vam tancar la consulta amb aquest **assessorament**.

### **Consulta sense expedient 03011**

Es presenta la senyora CPG per exposar que el seu fill, que és treballador autònom, va comprar una retroexcavadora nova que des del primer moment li va donar molts problemes. Els tècnics del fabricant se l'han mirat i no veuen què

té. Diuen que els l'hauria de deixar més temps per fer-li més proves, però no n'hi deixen cap a canvi. L'interessat explica que no en pot prescindir, ja que si no treballa, no cobra.

Com que la Sindicatura de Greuges no és competent en el seu cas, **l'assessorem** que és l'OMIC qui la podrà ajudar i l'acompanyem a l'oficina corresponent.

### **Consulta sense expedient 030012**

El senyor ABV es presenta per exposar que fa un cert temps que un comercial el va convèncer per canviar de companyia de telèfon. Li va dir que només pagaria si utilitzava el servei i, malgrat no utilitzar-lo, li han començat a arribar factures que no entén.

Se li explico que, per les nostres competències, no hi podem intervenir; però l'adreçem a l'OMIC perquè es facin càrrec del cas. El cas queda **assessorat**.

### **Consulta sense expedient 030013**

Es presenta la senyora EMS per exposar que el veí del pis de dalt deu tenir una fuga d'aigua al lavabo i li baixa tot d'humitat. De vegades regalima i tot. Ja ho ha parlat amb el veí i no en vol saber res.

Se li explica que no tenim competències sobre aquests assumptes, però **l'orientem** que en primer lloc podria trucar a l'asseguradora de l'immoble (és una per a tot l'edifici, contractada per la Comunitat) i que ells ho solucionin. També se la va informar que podria demanar un informe als Serveis Tècnics municipals, però que després s'hauria de moure pel seu compte perquè, en ser un problema particular, l'Ajuntament no hi podria intervenir directament. Si aquestes mesures no fossin suficients, se li va apuntar la possibilitat d'interposar una denúncia al jutjat.

### **Consulta sense expedient 030014**

El senyor EC, veí de Vilafranca que vol conservar l'anonimat exposa que els seus companys de treball el pressionen i el boicotegen amb la clara intenció de fer-lo cansar i que plegui. Darrerament, la cosa ha empitjorat i han arribat a



assetjar-lo a nivell personal (s'ha trobat insults a sota la porta de casa). Sembla ser que l'origen del problema és la no acceptació de la superior categoria d'EC per part dels seus subordinats.

Com que aquest tipus de problemes queden fora de les competències de la Sindicatura, li recomanem que reuneixi totes les proves que pugui d'aquest boicot i que demani consell a un advocat. Amb aquesta **orientació** donem per tancada la consulta.

### **Consulta sense expedient 030015**

Es presenta la senyora JMMH per exposar els problemes que té amb l'escola del seu fill i l'actuació de la Policia Local.

Segons la versió de la interessada, la de l'escola i la de la Policia, es van produir una sèrie de fets que van fer que la Policia actués –potser- de manera una mica massa taxativa. El noi va protagonitzar alguns incidents i, com que l'escola ja l'havia intentat expulsar i no havia pogut, van demanar la intervenció de la Policia. Com que l'alarma de la trucada de l'escola va ser considerable, sembla possible que la Policia actués amb una certa contundència (també com a resposta a l'actitud del jove)

La senyora JMMH va denunciar a l'escola (semblava que hi havia denúncies creuades) i es plantejava denunciar també la Policia. Ens demanava **assessorament**. Com que encara no havia demanat explicacions a la Policia Local (ni verbalment ni per la via administrativa), la Sindicatura va concertar-li una entrevista amb l'Inspector per mirar d'aclarir l'actuació dels agents.

Tenim constància que l'entrevista es va dur a terme i, atès que la interessada no va tornar, vam entendre que el conflicte havia quedat resolt i vam tancar la consulta.

### **Consulta sense expedient 030016**

El senyor RF telefona per demanar ajut en un conflicte que té amb una empresa de telecomunicacions per cable. El canvi de l'operador que tenia contractat al nou operador li ha suposat una possible duplicitat en la facturació que supera en molt el pactat. Les reclamacions no li havien resolt res.

Després d'explicar-li que no tenim competències en empreses, la vam adreçar a l'OMIC perquè se'n fessin càrrec. La consulta va quedar **assessorada**.

### **Consulta sense expedient 030017**

La senyora MP es presenta per exposar que s'ha trobat un vidre al cul d'una ampolla de litre de suc, però no se'n va adonar fins que va arribar al fons de l'ampolla. Comentem la total impossibilitat de demostrar que aquest vidre no li ha posat algú un cop oberta l'ampolla, ja que només amb l'ampolla encara tancada al buit podria haver aspirat a alguna cosa.

Li vam oferir d'anar a l'OMIC, però no veia possible tirar endavant cap reclamació consistent. Amb aquest **assessorament**, i malgrat l'angúnia i el neguit que causa una cosa així va agrair l'atenció i va desistir del cas.

### **Consulta sense expedient 030018**

Rebem un correu-e d'ACG, ciutadà de Vilafranca, en què exposa un problema de seguretat ciutadana i demana que es faci arribar a qui hi pugui fer alguna cosa. La queixa exposa diferents atracaments i agressions que ha patit la seva família a la mateixa zona, i sempre obra d'immigrants magribins. Demana la intervenció de la policia.

ACG no aporta proves de les seves acusacions (no diu que hagi presentat mai cap denúncia) ni ha iniciat cap mena de via administrativa.

Com que el tema de seguretat ciutadana ja va ser tractat l'any anterior (per altres conflictes) i es va concloure que la Policia Local ja ha assumit molt més del que són les seves competències, no obrim expedient, però sí que reenviem el correu a l'Inspector de Policia, al regidor de Seguretat Ciutadana i a l'Alcalde.

Informem de la nostra gestió a l'interessat i se l'**assessora** de com queixar-se per via administrativa. També se li recomana presentar denúncia sempre que hi hagi un fet com els que ens explica.

### **Consulta sense expedient 030019**

El senyor ST ens envia uns correu-e demanant **assessorament** per obtenir informació sobre habitatges de protecció oficial (promocions, règims, ajuts...).

La Sindicatura es posa en contacte amb l'Oficina Municipal d'Habitatge i els reenviem el correu perquè li responguin. L'endemà mateix ja m'arriba la còpia de la resposta donada per aquest servei. També vam informar l'interessat de l'adreça web on trobar les bases per obtenir ajuts.

### **Consulta sense expedient 030020**

La senyora KPHF es presenta per demanar ajut o **orientació** per un problema que té amb els serveis municipals d'un altre municipi. La casa està a 1 km del poble i no li passen a recollir la brossa, però li cobren l'impost corresponent. Ha demanat per escrit que li treguin l'impost o la brossa, però ni tan sols li responen. Sospita que hi ha interessos urbanístics darrera d'aquest "boicot de l'Ajuntament".

Després d'explicar-li la nostra no competència en assumptes d'altres municipis, li facilitem les dades i l'adreces al Síndic de Catalunya.

### **Consulta sense expedient 030021**

L'Alcaldia ens envia, per si se'ns acut com ajudar-lo, el senyor DRF, qui sembla ser que ha estat víctima d'una estafa. El tema està als jutjats i, possiblement, hi hagi alguna ordre d'embarcament sobre el seu sou. Ell creu que els seus pares estan darrera de tot. Diu que ja ha parlat amb advocats i que se'l treuen de sobre, igual que el Defensor del Pueblo, que tampoc l'ha ajudat.

Semblava evident que ell ja s'havia mogut molt i que ni l'alcaldia ni la Sindicatura teníem competències per solucionar-li el cas, però el vam **orientar** en el que vam poder.

### **Consulta sense expedient 030022**

La senyora MTML es presenta per demanar **orientació** per un problema d'habitatge que té al municipi de Gelida. La propietària del pis on ella viu diu

que el necessita i li ha fet arribar una ordre de desnonament del jutjat. Li explico la nostra manca de competència en aquest assumpte i en aquest municipi, però comentem diferents possibilitats: negociar un ajornament amb la propietària, demanar un habitatge temporal a Serveis Socials, buscar-se un advocat que l'assessori... La senyora MTML ja ha fet tot això i, a més, ja té hora per parlar amb l'alcalde de Gelida i li demanarà ajut.

Comentat això, donem per tancada la consulta.

### **Consulta sense expedient 030023**

La senyora JCB exposa que té un greu problema de goteres i humitats al seu pis. El mal, causat pels veïns de dalt, ja fa temps que dura i mai no s'arregla del tot (es fan pedaços i duren poc).

Acaba de presentar una denúncia contra el propietari i ha vingut a fer una instància per demanar una inspecció a l'Ajuntament.

Era clar que, de moment, el seu problema no era amb l'Ajuntament i que ja havia posat denúncia al jutjat, motius pels quals la Sindicatura no hi podia intervenir. Amb tot, vam procurar que la inspecció demanada es fes aviat i el vam **orientar** perquè tingués present que les competències dels Serveis Tècnics no anaven més enllà de l'emissió de l'informe, però que aquest li podria ser útil per al judici.

### **Consulta sense expedient 030024**

El senyor XAC demana, per correu electrònic, la intervenció de la Sindicatura en un conflicte comercial que té la seva empresa per causa del nom d'un producte, que un l'utilitzava com a nom genèric i l'altre el reclamava com a nom propi (que ja tenia registrat). La disputa es trobava en via judicial.

El senyor XAC demanava la intervenció de l'Ajuntament com a possible part implicada, en favor de l'interès general, però no ho havia demanat per via administrativa. La Sindicatura el va **assessorar** de com ho havia de fer, i es va comprometre a seguir el cas per veure si l'Ajuntament es veia afectat per les decisions judicials.

### **Consulta sense expedient 030025**

Es presenta el senyor ZGS per demanar entrevista amb el *Defensor del Pueblo* perquè està convençut que només ell i l'alcalde, com a màximes autoritats, el poden ajudar ara que el seu advocat (d'ofici) li ha dit que ja no el pot ajudar més.

Explica que, per ordre judicial, cada mes li treuen part de la pensió per pagar alguna cosa a algú a qui va avalar fa 9 anys. Ell és gran, cobra poc, i ha de tenir cura de la seva senyora, que no es pot valdre. A més, creu que el deute està pagat de sobres.

Li suggerim demanar ajut (econòmic i d'assistència) als serveis socials municipals i a la Generalitat, però no vol ajut extern: només vol allò que considera seu. Només ens queda explicar-li la nostra no competència en temes de justícia i li facilitem les dades del Defensor del Pueblo de l'estat espanyol. **Agraeix l'orientació.**

Atesa la situació del senyor ZGS i de la seva família, la Sindicatura decideix exposar el cas a Serveis Socials. En el primer i únic contacte que van mantenir, l'interessat va agrair l'oferiment però, molt amablement, va renunciar a l'ajut.

La Síndica encara va accedir a entrevistar-se amb l'interessat i la seva advocada, als quals va informar clarament de la seva no competència en el cas. Malgrat això, se'ls va suggerir alguna possible via d'investigació i es va facilitar a l'advocada les dades del Defensor de Pueblo.

### **Consulta sense expedient 030026**

La senyora EHR, veïna d'un altre municipi, es presenta per exposar un problema que té amb el canvi de contracte del seu telèfon mòbil d'una companyia a una altra i amb la consecució d'un recanvi que necessita.

Se li va explicar que els problemes amb comerços s'escapen de les nostres competències, però li vam oferir d'anar-ho a exposar a l'OMIC. La consulta es va tancar com a **assessorada**.

### **Consulta sense expedient 030027**

La senyora RAN es presenta per queixar-se contra el soroll que provoca una escola de ball que hi ha a prop de casa seva. Explica que l'escola acaba les classes d'hora, però que sovint la gresca s'allarga fins a la matinada. A més, a l'estiu, amb les finestres obertes, el soroll esdevé insuportable. La Policia ha estat trucada diverses vegades i sempre han actuat, però els afectats volien emprendre mesures més definitives. L'entesa amb el propietari s'havia intentat però no havia estat possible.

Tot just feia un mes que havien iniciat la via administrativa, de manera que la nostra actuació tan sols va consistir en interessar-nos pel cas i recomanar a la senyora RAN que, quan es produís una situació de soroll com la descrita, demanessin explícitament una mesura a la Policia.

El departament de Governació ens va trametre una còpia de l'escrit que s'havia enviat a l'escola, que resulta que no tenia llicència d'activitat. Vam informar d'això i es va optar per deixar fer la via administrativa. Al cap de tres mesos, com que no hi havia hagut cap més queixa, vam tancar la consulta com a **assessorada**.

### **Consulta sense expedient 030028**

La senyora LAC exposa que als baixos del seu edifici, que sempre havien estat desocupats, hi volen obrir un bar-restaurant. El veïnat ha votat que no hi estan d'acord en més d'un 90% perquè la zona ja és prou sorollosa. Es queixa que ningú no els ha consultat res i que, a més, es van començar les obres sense permís.

Com que ja havien manifestat la seva oposició al projecte i qüestionat la legalitat de les obres en diferents instàncies entrades a Registre recentment, la vam **assessorar** sobre les nostres competències respecte la via administrativa, però també ens vam comprometre a fer seguiment del cas.

Al cap d'uns dies, el departament de Governació ens va informar que es denegaria el permís per motius de contigüitat amb habitatges, però no per l'oposició de ningú, ja que si el projecte hagués sigut correcte i no hagués contravingut cap ordenança, la llicència s'hauria concedit.

Vam trucar a la interessada per explicar-li que no havia calgut intervenir, ja que el funcionament de l'administració havia estat satisfactori. Va agrair l'assessorament i l'atenció.

### **Consulta sense expedient 030029**

El senyor JFS es posa en contacte telefònic amb la Sindicatura per queixar-se contra una actuació amb abús d'autoritat de la Guàrdia Civil de Vilafranca. Els fets van passar un dissabte a la nit quan el seu fill i dos amics més van ser aturats per un control de la Guàrdia Civil els van escorcollar, tractar de delinqüents i drogoaddictes i regirar tot el cotxe. El grau d'intimidació patit va ser important.

Tot i no saber si els afectats voldrien presentar queixa formal o no, JFS volia **orientació** sobre què s'hi podia fer. Li vam explicar les nostres limitacions competencials i la dificultat de queixar-se contra la Guàrdia Civil, ja que li caldrien testimonis no implicats per demostrar alguna cosa. Malgrat això, se li van facilitar les dades de la Caserna d'aquí i les del Defensor del Pueblo, que és qui hi podria fer alguna cosa.

### **Consulta sense expedient 030030**

La senyora XPG es presenta per exposar un greuge que pateix per part del departament de Família i Benestar / Benestar Social de la Generalitat.

Explica que la seva estructura familiar és una mica peculiar, però obligada per les circumstàncies, i que creu que té dret a gaudir del carnet de Família Nombrosa. Aquest carnet, que va sol·licitar al Consell Comarcal, li va ser denegat quan ja li havien avançat que segur que li el donarien. La denegació els va ser comunicada per telèfon, amb l'argument que no s'ajustaven al model de família que recollia la llei.

Com que les competències en aquesta matèria són de la Generalitat, la vam **orientar** cap al Síndic de Greuges de Catalunya. També li vam recomanar que li exposés com a possible irregularitat la no tramesa per part de la Generalitat de la denegació per escrit i argumentada, cosa que podia dificultar qualsevol presentació de recurs.

### **Consulta sense expedient 030031**

La senyora MCF es presenta per exposar la situació que ha viscut el seu fill disminuït psíquic al centre on treballa, de la Fundació Tallers de Catalunya.

Feia temps que una treballadora del centre s'hi havia fet molt amiga i, aprofitant la situació, li va començar a demanar diners. El noi agafava diners de casa i els donava a la seva amiga. MCF va parlar amb la direcció del centre, el psicòleg i l'assistent social, però aquests més aviat defensaven la seva treballadora agafant-se al fet que no hi havia proves. Parlant amb l'acusada, només van aconseguir que reconegués haver demanat i rebut una quantitat mínima que pensava tornar.

Després d'explicar-li les nostres limitacions competencials, la vam **orientar** per presentar una sol·licitud escrita en què demanés l'obertura d'un expedient informatiu a aquesta treballadora a la seu central de la Fundació Tallers de Catalunya de Barcelona (n'hi vam facilitar les dades). Per acabar, i com que aquesta fundació està vinculada amb la Generalitat, també li vam donar les dades del Síndic de Catalunya.

### **Consulta sense expedient 030032**

El senyor ZGS ve per queixar-se de l'atenció rebuda a Serveis Tècnics, on va anar per queixar-se contra el mal estat d'un camí i el tècnic no el va voler rebre.

En comentar-ho amb Serveis Tècnics, ens van informar que aquest senyor sempre es presenta sense tenir hora, i que no ha entrat mai cap sol·licitud escrita al respecte. Malgrat això, ja se l'havia atès en diverses ocasions.

El tècnic en qüestió va admetre que no el va atendre perquè tampoc tenia hora demanada i, segons ell, l'interessat s'hi va adreçar amb confiança i males maneres.

Com que era difícil establir amb exactitud com havien anat les coses, vam **assessorar** el senyor ZGS del procés que calia seguir per ser atès convenientment.



### **Consulta sense expedient 030033**

L'esposa del senyor JMR es presenta per queixar-se contra el dentista que va fer una dentadura per al seu marit. L'extracció va anar molt bé, però l'adaptació a les noves dents havia estat impossible.

Se li va explicar que no tenim competències en aquest camp, però li vam oferir **assessorament**: atès que el dentista era particular i no de la Seguretat Social, la vam acompanyar a l'OMIC i vam deixar el cas a les seves mans.

### **Consulta sense expedient 030034**

El senyor RPB es presenta, molt indignat, per denunciar la indefensió dels vianants davant la manca de civisme dels ciclistes que es mouen per la vila, ja que no porten ni timbre i passen per voreres, rambles i illes de vianants sense miraments. Reclama, com a possible solució, més presència sancionadora de la Policia Local.

Se'l va **assessorar** sobre la possibilitat de presentar una queixa per escrit o demanar un posicionament o una intervenció de l'Ajuntament per via administrativa, per tal de facilitar la nostra implicació en el cas. L'interessat, però, tot i comprometre's a fer-ho, no va presentar cap escrit al respecte.

Davant la possibilitat d'obrir un expedient d'ofici, la Sindicatura es va entrevistar amb el regidor de Circulació i li va comentar l'assumpte. Ell ens va informar que sí que hi ha una normativa vigent al respecte i que, malgrat les dificultats que constantment es troben, s'està intentant dissenyar un circuit continu de "carrils bici" per la vila. Com que no es va considerar que els ciclistes suposessin un problema greu que obligués a prendre mesures immediates, ni es percebia que hi hagués una alarma social que demanés una intervenció d'ofici de la Sindicatura, vam tancar la consulta sense cap més actuació.

### **Consulta sense expedient 030035**

El senyor FMG es presenta per queixar-se que fa més de 3 mesos que espera que la jutgessa del Jutjat número 2 de Vilafranca li signi un paper per solucionar un assumpte d'herències, i ni el seu procurador ni el seu advocat

han aconseguit agilitzar el tema. Al final, en anar-hi a protestar, li van dir que la jutgessa ho signaria “quan li doni la gana”, i que “com més insisteixi, pitjor!”

Com que l'assumpte sobrepassava les nostres limitacions competencials, se li va explicar aquesta circumstància i se'l va **orientar** per tal que es pogués queixar davant del Defensor del Pueblo, que és l'únic que el podria ajudar.

### **Consulta sense expedient 030036**

La senyora MSC ve per exposar el seu malestar i el de moltes altres persones en relació amb la desorganització que han patit al Complex Aquàtic a l'hora de fer les inscripcions dels seus fills als cursets. Sembla ser que, per motius de col·lapse i amb la voluntat de no obligar els usuaris a fer llargues cues, es va obrir una llista de preinscripció no oficial que va causar més d'un malentès. També es va queixar que calgués agafar diferents torn per les diferents activitats a què cadascú es volgués apuntar.

Com que la interessada ja portava una queixa (amb moltes signatures) feta per escrit, li vam explicar la nostra capacitat d'intervenció i li vam recomanar iniciar la via administrativa, cosa que va fer. Vam acordar que esperaria la resposta i que, si no arriba o bé si no els sembla satisfactòria, ens la portaria per veure si hi podíem intervenir.

Per si calia obrir expedient, la Sindicatura es va informar que aquest problema ja havia passat anys enrere i que, en principi, el sistema actual ja n'era la solució. Possiblement, però, com que cada vegada hi va més gent, caldria introduir-hi noves millores.

Com que no hi va haver cap altre contacte amb la senyora MSC, vam considerar que la resposta de la concessionària del Complex Aquàtic havia estat satisfactòria. Vam considerar la consulta, per tant, **assessorada** i tancada.

### **Consulta sense expedient 030037**

El senyor CM es presenta per explicar que recentment la Policia Local havia “detingut” i intimidat el seu fill, de 14 anys, per presumpte robatori en una botiga. Sembla que la seva descripció coincidia amb la del lladre. Com a pare,

creia que els agents s'havien excedit en el procediment. A més, havia anat a la Policia a queixar-se i demanar explicacions però no hi va trobar ni els agents ni cap comandament que en respongués.

Li vam explicar com i quan pot actuar la Sindicatura i va proposar que tornaria a la Policia; si les explicacions no el satisfieien, es queixaria per escrit i, després, ens n'informaria perquè en poguéssim fer seguiment.

La Sindicatura va mediar perquè es produís l'entrevista entre l'interessat i l'inspector cap de la Policia Local. Al cap de pocs dies, vam saber que l'entrevista ja havia tingut lloc i que havia sigut satisfactòria. El senyor CM va acceptar les explicacions rebudes i va manifestar que havent-ne informat al cap per tal que no es repetissin aquest tipus d'actuacions es donava per satisfet. Va agrair l'**assessorament** i la mediació de la Sindicatura i va declinar presentar cap queixa escrita.

### **Consulta sense expedient 030038**

El sentor JCI es presenta i demana la intervenció de la sindicatura perquè Telefònica li ha tret un descompte que tenia pel fet d'estar jubilat. Explica que li van tornar a demanar tota la documentació i que li van comunicar que els seus ingressos superaven els límits establerts per concedir-li el descompte.

Se li van explicar les nostres competències i el vam **assessorar** perquè s'adrecés a l'OMIC, oficina que sí que el podria atendre.

### **Consulta sense expedient 030039**

La senyora TFG ens truca i demana ser atesa per telèfon per no haver de fer un viatge exprés. Explica que es va endarrerir en el pagament del permís d'obres i la Diputació li va enviar el recàrrec. Com que eren força diners, va demanar pagament fraccionat, però no li van concedir. Li demanaven el pagament íntegre i amb interessos.

La seva queixa era que se li havien demanat massa papers i massa personals per concedir-li o no el pagament fraccionat, que no els hi havien volgut tornar i que ningú no l'havia avisat que se li cobrarien interessos.

Des de Sindicatura se la va informar que el fraccionament només es concedeix en casos de penúria econòmica, ja que aquest impost és un càrrec únic no ajornable ni fraccionable si no es justifica detalladament. A més, la vam informar que és legal que no es retorni la documentació que s'hagi lliurat en fer un tràmit, ja que ha de formar part de l'expedient.

La interessada ens va explicar que intentaria parlar amb la cap de l'oficina de Contribucions i que, segons el que li digués, es donaria per satisfeta o demanaria la nostra intervenció. Pocs dies després ens va explicar que l'entrevista ja havia tingut lloc, però que no n'estava gaire contenta: discrepaven sobre si la informació rebuda havia sigut suficient o no.

Com que no hi havia proves de què se li havia dit i què no, la Sindicatura va demanar informació al departament de Gestió Tributària de l'Ajuntament, el qual ens va dir que cada any es publica tota la informació al Reglament General de Recaptació i a la Llei de Pressupostos de l'estat espanyol: una norma igual per a tothom i d'obligat compliment. TFG ho va entendre però va reclamar que caldria millorar la informació al ciutadà.

Pocs dies després, la interessada ens va informar que la responsable de l'oficina de Contribucions l'havia trucat per disculpar-se: havien comès un error en el cobrament dels interessos. Ens va dir també que amb aquesta rectificació es donava per satisfeta, que agràia el nostre interès i **assessorament** i que declinava la possibilitat de fer cap més pas.

### **Consulta sense expedient 030040**

La senyora JGB explica que volia canviar d'habitatge i que va posar el seu pis en venda mentre en mirava d'altres. En va emparaular un amb una immobiliària i va donar paga i senyal, amb el compromís que a finals de mes estaria buit i en condicions per entrar-hi. Així, ella també va lligar la venda del seu per a finals de mes. Ara es trobava que ella ja havia de buidar el seu pis i la immobiliària li havia dit que no li podia donar el pis acordat fins més endavant, ja que l'actual inquilina no n'havia marxat. La immobiliària se'n van rentar les mans i li va recomanar que s'entenguessin entre elles.

Com que semblava clar que el problema venia d'un incompliment de contracte de la immobiliària, ho vam comentar amb l'OMIC i ells es van fer càrrec del cas. Per par nostra va quedar com a **assessorada**.

### **Consulta sense expedient 030041**

La senyora GSM i el seu marit es presenten per exposar la seva disconformitat amb la denegació d'ajut econòmic que els ha arribat de la Generalitat. Ells són família nombrosa i vivien en un pis petit, però per un augment imprevist de les càrregues familiars van haver de canviar de pis. El nou, com que havia de ser gran per donar cabuda a tothom, tenia un preu més car de l'establert per les taules de concessió. No trobaven just que no s'haguessin tingut en compte les seves circumstàncies particulars, ja que no havien canviat de pis per caprici.

Vam comentar que possiblement la denegació fos correcta d'acord amb el reglament vigent, però que aquest podia no ser del tot just. Com que l'assumpte estava fora de les nostres competències, els vam **orientar** perquè poguessin demanar l'ajut del Síndic de Greuges de Catalunya, ja que ell podria actuar si considerava que les lleis actuals no preveïen prou circumstàncies.

### **Consulta sense expedient 030042**

El senyor CDS es presenta per queixar-se contra l'augment de preus de l'operador de cable de la vila. Tot i que se l'assessora que aquest tema és competència de l'OMIC, insisteix que el darrer responsable és l'Ajuntament, que és qui anys enrere va animar la població a treure les antenes i apuntar-se al cable.

La Sindicatura va informar l'interessat de la total manca de competències que l'Ajuntament té en aquesta matèria, ja que les concessions les fa l'estat i el preu del servei es regeix pel joc de l'oferta i la demanda. En última instància, donar-se d'alta o de baixa en el servei era decisió seva. Se li va explicar també que temps enrere l'Ajuntament ja havia mediat una solució econòmica per als abonats que encara rebessin el servei per la xarxa antiga, però la companyia quedaria lliure d'aquell compromís en el moment que acabés el cablejat nou. A més, l'Ajuntament, estava gestionant amb la Generalitat la instal·lació d'un repetidor per ones que cobriria, a mitjans de 2004, les necessitats bàsiques de televisió de la vila.

Amb tot, per si volia tramitar alguna queixa contra l'operador (preus abusius, etc.) el vam **assessorar** perquè es posés en contacte amb l'OMIC. El senyor CDS va agrair la informació i l'atenció i va donar la consulta per tancada.

### **Consulta sense expedient 030043**

La senyora ASV directora d'una escola pública de Vilafranca envia una còpia de l'escrit que ha presentat davant l'Ajuntament perquè en fem seguiment (en el seu moment, la vam **assessorar** per tal que iniciés la via administrativa). La queixa consisteix en què troba injust haver de pagar per utilitzar les instal·lacions del Teatre Cal Bolet per fer les representacions d'Els Pastorets, especialment tenint en compte que són una escola pública i que les representacions (una per als alumnes de l'escola i una altra per als pares i familiars) són gratuïtes. Per tant, l'activitat que hi fan no té ànim de lucre ni genera cap tipus d'ingrés.

El cas es va resoldre per la via administrativa i de manera favorable als interessos de l'escola després que la síndica comentés l'assumpte personalment amb l'Alcalde i amb la Regidoria d'Ensenyament.

---

Per acabar aquesta relació, cal fer esment que hi ha hagut una sèrie de Consultes que s'han fet per telèfon o en persona i no s'expliquen en aquest detall perquè els ciutadans tenien clar que a qui buscaven era a l'Oficina del Consumidor (però no en sabien el nom) o a algun altre departament de l'Ajuntament (Secretaria-Cementiri...). Tot i que s'ha atès i orientat a cadascun d'ells, han estat consultes tan ràpides que no calia ni semblava procedent demanar-los les dades personals.

Cal dir també que s'han atès moltes queixes contra el mal servei (talls, canvis sense avís previ, etc.) que l'operador de cable dona als seus clients. Com que aquestes queixes s'han concentrat en moments puntuals (avaries reconegudes per l'empresa etc.) i l'oficina que canalitzava les queixes era l'OMIC, es va adreçar a tothom cap a aquest servei.

Les **Consultes sense expedient** registrades s'han classificat com a *orientades* o *assessorades* d'acord amb el criteri següent:

- **Consultes orientades (15)**: es classifica com a *orientació* aquella consulta referent a assumptes que no són de competència municipal i, per tant, ni l'Ajuntament ni aquesta Sindicatura de Greuges hi podien intervenir. Malgrat això, sempre s'ha intentat oferir una via de solució als ciutadans que han vingut a demanar ajut.

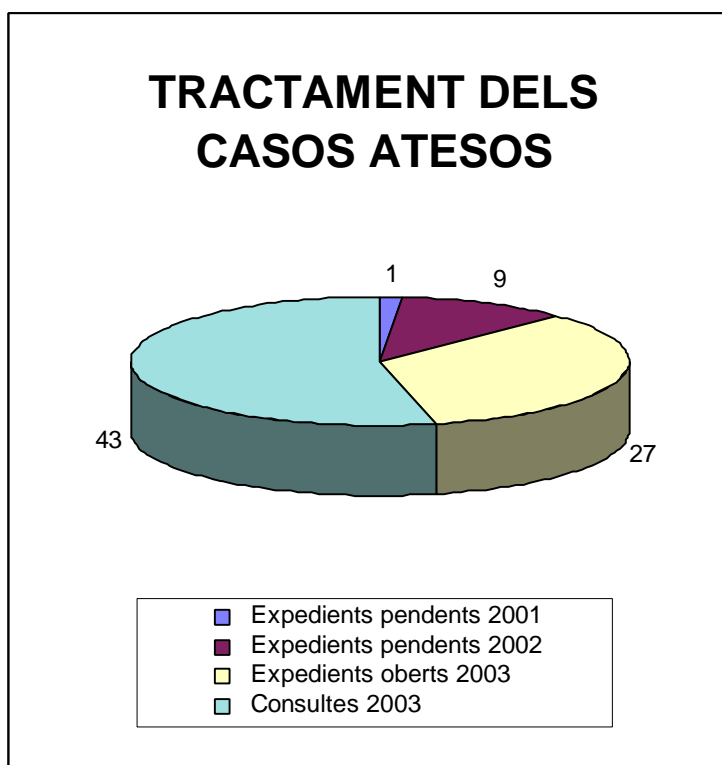
- **Consultes assessorades (28)**: reben aquesta classificació les consultes rebudes sobre assumptes que implicaven la manca d'actuació o la presumpta actuació irregular de l'Ajuntament, però que encara restaven fora de la competència de la Sindicatura per no estar esgotada (en algun cas ni tan sols iniciada) la via administrativa.

## 7.2. INFORMACIÓ ESTADÍSTICA

### 7.2.1. Curs donat als casos presentats

En aquest punt hi agrupem **tots** els casos que, d'una manera o altra, han estat atesos per la nostra Sindicatura de Greuges durant el 2003. D'aquest total, es destriaran els que han donat lloc a l'obertura d'expedient dels que s'han desestimat i s'han classificat com a consulta.

Expedients pendents 2001	1
Expedients pendents 2002	9
Expedients oberts 2003	27
Consultes	43
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>





### **7.2.2. Resolució dels casos estudiats**

Els 37 expedients estudiats (el pendent de l'any 2001, els 9 pendents de 2002 i els 27 casos nous de 2003) han estat resolts de diferents maneres.

En alguns d'ells, s'ha entès que la queixa del ciutadà era motivada i s'ha procedit a recomanar a l'Ajuntament la rectificació de la situació agreujant. S'han resolt **A favor de l'interessat/ada**.

En d'altres, s'ha comprovat que l'actuació de l'administració municipal havia estat correcta, fet que també s'ha comunicat a l'interessat. S'han classificat com **A favor de l'Ajuntament**.

Un tercer grup de casos són els que es van resoldre favorablement als interessos del/de la ciutadà/ana amb l'única intervenció mediatadora de la Sindicatura, sense que vagi fer-se necessari fer cap recomanació escrita a l'Ajuntament. Han estat tancats com a **Mediació**.

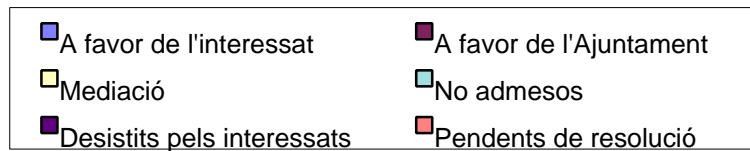
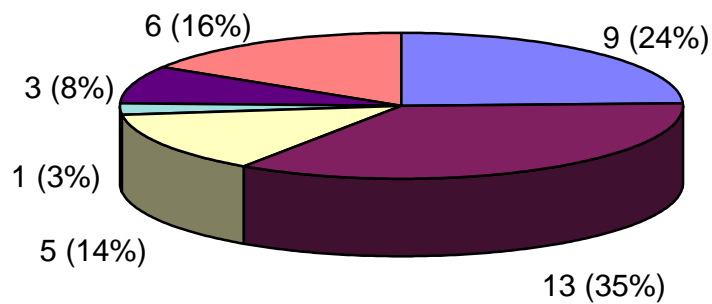
També hi va haver un únic expedient que, després d'obrir-se, es va haver de desestimar per no haver esgotat la via administrativa. De fet, es va assessorar l'interessat sobre com fer-ho, però va ser ell qui va declinar aquesta possibilitat. El cas va resultar, doncs, **No admès**.

I, per acabar, dos dels expedients tractats van tancar-se com a **Desistits per l'interessat**, ja que sense haver pogut reunir prou informació com per resoldre el cas, els/les promotors/res de l'expedient han deixat d'estar localitzables per la Sindicatura o han manifestat la seva intenció de no continuar endavant amb el procés (potser perquè la situació agreujant s'havia resolt).

Com en anys anteriors, les particularitats d'algun dels expedients o bé la data en què van ser oberts (a finals d'any) va fer que a finals d'any encara no s'haguessin tancat. Aquests casos s'han classificat com a **Pendents de resolució**.

A favor de l'interessat	9
A favor de l'Ajuntament	13
Mediació (solució de consens)	5
No admesos	1
Desistits pels interessats	3
Pendants de resolució	6
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

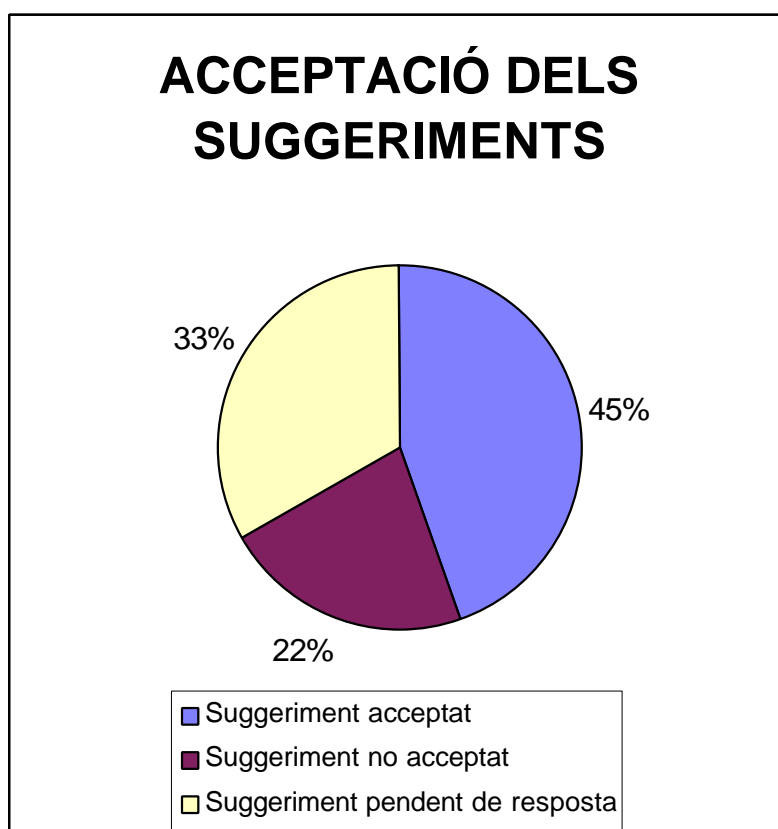
## RESOLUCIÓ DELS CASOS ESTUDIATS



### 7.2.3. Acceptació dels suggeriments

Els suggeriments que la Sindicatura ha adreçat per escrit a l'Ajuntament com a resultat dels expedients tancats a favor dels interessats (sense comptar, per tant, els casos resolts pel sistema de la mediació), no sempre han estat acceptats per l'administració local. La seva distribució, on també apareixen els que encara estan sense respondre (alguns, fins i tot, des de fa mesos), és la següent:

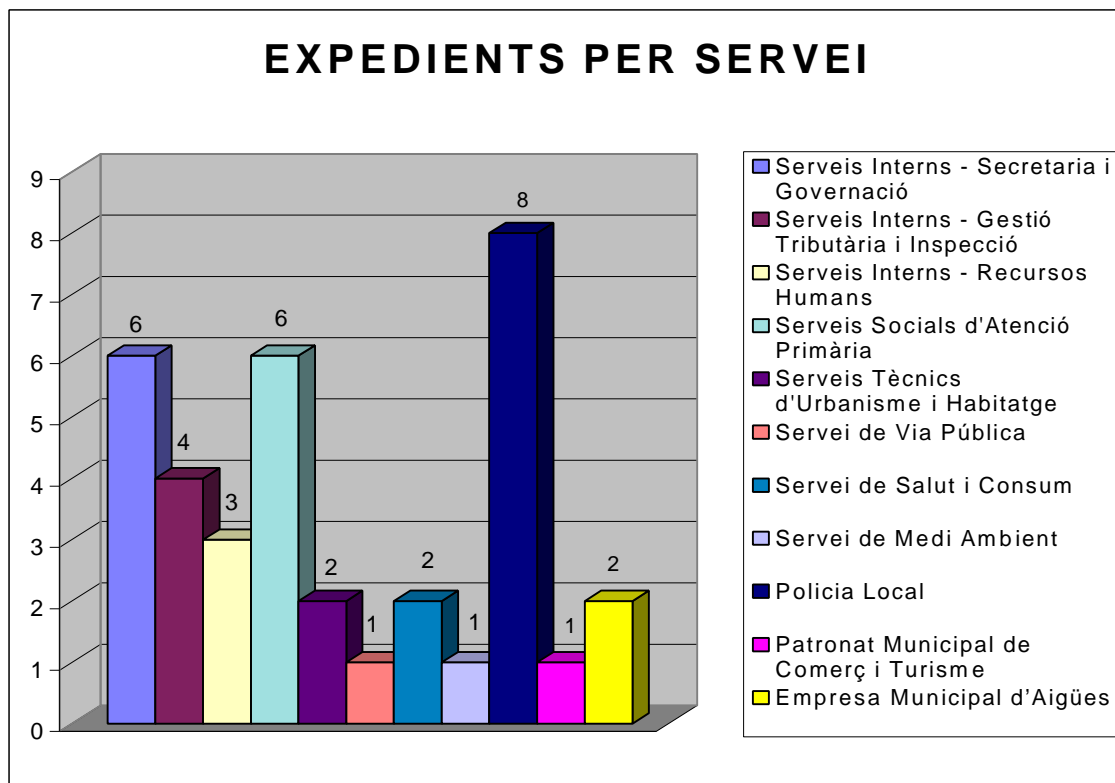
Suggeriment acceptat	4
Suggeriment no acceptat	2
Suggeriment pendent de resposta	3
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>



#### 7.2.4. Expedients per Servei

En aquest apartat es classifiquen el total dels expedients estudiats (excepte el que va resultar No admès) segons les Àrees que havien originat la disconformitat del ciutadà.

Polícia Local	8
Serveis Socials d'Atenció Primària	6
Serveis Interns - Secretaria i Governació	6
Serveis Interns - Gestió Tributària i Inspecció	4
Serveis Interns - Recursos Humans	3
Servei de Salut i Consum	2
Servei de Via Pública	1
Servei de Medi Ambient	1
Serveis Tècnics d'Urbanisme i Habitatge	2
Empresa Municipal d'Aigües	2
Patronat Municipal de Comerç i Turisme	1
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>



## **8. REGLAMENT ORGÀNIC MUNICIPAL**

D'acord amb allò que disposava la darrera modificació de la Llei municipal de règim local de Catalunya 8/87, aprovada pel Parlament de Catalunya durant el 2002, l'Ajuntament de Vilafranca va adaptar el seu reglament orgànic al llarg de 2003. Aquesta modificació, actualment en vigor, afectava l'articulat que regula la Sindicatura de Greuges, el qual va quedar de la manera següent:

### **TÍTOL QUART**

#### **Síndic de greuges de Vilafranca**

##### **Art. 104. Definició del síndic de greuges**

- 1.** El síndic o la síndica de greuges de Vilafranca és una institució que té per missió defensar els drets i les llibertats públiques dels veïns del municipi, especialment en relació amb l'actuació de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès i dels organismes que en depenen. Amb aquesta finalitat, supervisa l'actuació de l'administració municipal i investiga les queixes que li presenten, i pot actuar també d'ofici.
- 2.** El síndic o la síndica de greuges compleix les seves funcions amb independència i objectivitat, investigant i resolent els expedients iniciats d'ofici i les queixes formulades a petició de particulars.
- 3.** L'administració municipal, i en general tots els organismes i les empreses que depenen de l'Ajuntament, està obligada a auxiliar, amb caràcter preferent i urgent, el síndic o la síndica de greuges en les seves investigacions.
- 4.** El síndic o la síndica de greuges informa anualment el Ple municipal de les seves actuacions presentant l'informe corresponent.

### **Art. 105. Nomenament i cessament del síndic de greuges**

1. El síndic o la síndica de greuges és elegit pel Ple municipal per majoria de les tres cinquenes parts, almenys, del nombre legal de membres de la corporació en primera votació; si no s'assoleix aquesta majoria, en la segona votació és suficient la majoria absoluta. El seu mandat és de cinc anys, però una vegada esgotat pot continuar exercint les funcions del seu càrrec fins al nomenament del seu successor.
2. Per poder ser elegit com a síndic o síndica, la persona escollida ha de ser major d'edat, tenir la condició política de català i gaudir de la plenitud de drets civils i polítics. La condició de síndic de greuges és incompatible amb qualsevol mandat representatiu i amb qualsevol càrrec polític o funció administrativa al servei de l'Ajuntament.
3. L'acord de nomenament del síndic o síndica determina el nivell de dedicació exigible a la seva tasca, els mitjans que li assignin i les compensacions econòmiques que puguin correspondre-li. El síndic només pot cessar per alguna de les causes següents: renúncia expressa, finalització del mandat de cinc anys, mort, incapacitat sobrevinguda o condemna ferma per delictes dolosos.
4. El síndic de greuges de Vilafranca no és subjecte a cap mandat imperatiu. No rep instruccions de cap autoritat i compleix les seves funcions amb autonomia i segons el seu criteri.

### **Art. 106. Procediment i actuació del síndic de greuges**

1. Pot adreçar-se al síndic sol·licitant-li que actuï qualsevol persona física o jurídica que invoqui un interès legítim relatiu a l'objecte de la queixa, sense restricció de cap mena. Les queixes s'han de presentar per escrit i s'hi han d'acompanyar els documents que puguin servir per aclarir el cas.
2. Totes les actuacions del síndic de greuges són gratuïtes per a la persona interessada, i no és necessària l'assistència d'un advocat ni d'un procurador.
3. El síndic de greuges ha de registrar i acusar recepció de totes les queixes que li formulin, que pot tramitar o rebutjar; en aquest darrer cas ho ha de comunicar a l'interessat mitjançant un escrit motivat. El síndic no pot investigar les queixes o reclamacions l'objecte de les quals estigui pendent d'una resolució judicial.

**4.** El síndic de greuges ha de vetllar perquè l'administració municipal resolgui en temps i en forma adequats les peticions i els recursos que li hagin formulat o presentat.

**5.** Les decisions i les resolucions del síndic de greuges no poden ser objecte de recurs de cap mena, sense perjudici dels recursos administratius o jurisdiccionals que convingui fer contra l'acte, la resolució o l'actuació que n'hagi motivat la intervenció.

**6.** Havent estat admesa la queixa a tràmit o havent iniciat l'expedient d'ofici, el síndic ha de prendre les mesures d'investigació que consideri oportunes i pot donar-ne compte al departament o dependència afectat per tal que dins de quinze dies el cap li'n trameti un informe escrit.

**7.** Si la queixa afecta la conducta de persones al servei de l'Ajuntament, el síndic de greuges ho ha de comunicar al cap del servei i al regidor delegat corresponent, i ha de sol·licitar a l'afectat que li trameti l'informe i la documentació que necessiti.

**8.** Les autoritats, els funcionaris i en general tot el personal dependent de l'Ajuntament o afecte a un servei públic ha de facilitar al síndic de greuges la informació, l'assistència i l'entrada a totes les dependències que sol·liciti, i també les dades, els expedients i els altres documents que el síndic cregui que són necessaris per dur a terme les seves investigacions.

Les actuacions que s'hagin de practicar s'hauran de dur amb la reserva i la discreció més absoluta.

**9.** El síndic de greuges pot fer públic el nom de les persones i el departament o òrgans que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions i també destacar aquesta actuació en l'informe anual al Ple municipal.

**10.** Si durant les investigacions s'observen indicis que s'han comès infraccions disciplinàries o s'han produït conductes delictuoses, el síndic ho ha de comunicar a l'òrgan competent o ho ha de fer avinent al ministeri fiscal.

**11.** En l'exercici de les seves funcions d'investigació i de resolució d'una queixa, el síndic de greuges pot formular a les autoritats i al personal de l'Ajuntament les advertències, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris

convenients, si bé no pot modificar o anul·lar actes o resolucions administratius. Igualment, el síndic de greuges pot proposar fórmules de conciliació o d'acord amb els interessats.

**12.** El síndic de greuges ha d'informar del resultat de les investigacions l'autor de la queixa, la persona al servei de l'administració afectada i l'organisme en relació amb el qual s'ha formulat la queixa o iniciat l'expedient d'ofici.

### **Art. 107. Relacions amb el Ple municipal**

**1.** Anualment, i amb caràcter general abans del dia 30 d'abril, el síndic de greuges ha de presentar al Ple municipal un informe de les actuacions que hagi dut a terme durant l'any complet anterior. En aquest informe, si més no, hi ha de constar:

- a)** El nombre i la mena de queixes formulades o dels expedients iniciats d'ofici.
- b)** Les queixes que hagi rebutjat, les que es trobin en tràmit i les que ja hagi investigat i el resultat que n'hagi obtingut, i també les causes que van donar lloc a la seva intervenció.

D'altra banda, el síndic pot formular en el seu informe els suggeriments que estimi convenients.

**2.** El síndic pot presentar també informes extraordinaris quan ho requereixin la urgència o la importància dels fets que motiven la seva intervenció.



# **ANNEX I**



## ESQUEMA CLASSIFICACIÓ

