

1. ÍNDEX

	Pàg.
1. ÍNDEX	1
2. PRESENTACIÓ I OBJECTIUS	4
3. UBICACIÓ I MITJANS PERSONALS	11
4. RELACIONS AMB L'AJUNTAMENT I AMB LES SEVES DEPENDÈNCIES	
4.1. Contactes amb els/les responsables polítics/ques de l'Ajuntament	14
4.2. Relacions amb les diferents àrees	17
5. PROMOCIÓ DE LA INSTITUCIÓ I PARTICIPACIÓ EN ACTES PÚBLICS	
5.1. Difusió. Xerrades i publicitat	18
5.2. Aparicions als mitjans de comunicació	19
5.3. Participació en actes públics de la vila	21
5.4. Altres col·laboracions: GREC	21
6. RELACIONS AMB LES ALTRES SINDICATURES	
6.1. Assistència a la Jornada d'Anàlisi i Debat sobre "l'Ombudsman Local a Holanda i a Catalunya"	23
6.2. Assistència a la VI Trobada de Síndics/ques i Defensors/es Locals de Catalunya – Fòrumsd	23
6.3. Assistència al Seminari sobre “Drets Humans i Administració Regional i Local”	24

6.4. Participació en el Diàleg “Drets Humans, Necessitats Emergents i Nous Compromisos” del Fòrum Barcelona 2004	26
6.5. Jornada de Treball del Fòrumsd el 28 d’octubre de 2004	26
6.6. Signatura d’un conveni entre els Síndics/ques i Defensors/es Locals i el Síndic de Greuges de Catalunya	27
6.7. Assistència a nomenaments, relleus i homenatges	28
6.8. Expansió de la institució i del Fòrumsd	29
6.9. Assistència a la presentació dels informes al ple d'altres sindicatures	31
7. ACTUACIÓ DE LA SINDICATURA	
7.1. Síntesi de les queixes	
7.1.1. <i>Expedients</i>	32
7.1.2. <i>Consultes sense expedient</i>	73
7.2. Informació estadística	
7.2.1. <i>Curs donat als casos presentats</i>	97
7.2.2. <i>Classificació de les consultes</i>	98
7.2.3. <i>Resolució dels casos estudiats</i>	99
7.2.4. <i>Acceptació dels suggeriments</i>	101
7.2.5. <i>Expedients per Servei</i>	102
7.2.6. <i>Taula de classificació general</i>	103
8. REGLAMENT ORGÀNIC MUNICIPAL	104
ANNEX I – Acords i conclusions de la VI Trobada de Síndics/ques i Defensors/es Locals de Catalunya – Fòrumsd	108
ANNEX II – Conclusions del seminari sobre “Drets Humans i Administració Regional i Local”	116

ANNEX III – Conclusions del Diàleg “Drets Humans, Necessitats Emergents i Nous Compromisos”, del Fòrum Barcelona 2004	123
ANNEX IV – Acta de la sessió de treball del Fòrumsd del 28 d’octubre	129
ANNEX V – Conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i els diferents síndics i defensors locals	138

2. PRESENTACIÓ I OBJECTIUS

Com cada any, a l'hora de plantejar-me la redacció d'aquest Informe al Ple, que ha de ser un repàs més o menys exhaustiu a les tasques desenvolupades durant el darrer any, voldria destacar com a importants un munt de fets i circumstàncies que cal ordenar.

Darrerament, atesos els canvis polítics que hi havia hagut, tenia per costum fer-hi una breu referència i recordar públicament què és la Sindicatura Municipal de Greuges i quins són la seva raó de ser i els seus objectius. Enguany, però, que això ja no és necessari, passaré directament a comentar allò que crec que és més destacable de l'actuació municipal i els fets més rellevants del funcionament de la Sindicatura.

Abans de començar, però, vull demanar que ningú interpreti que les mancances que tot seguit comentaré constitueixen una crítica destructiva a l'Ajuntament. Tot al contrari, la meva intenció és ajudar a construir, i per fer-ho m'he de fer ressò de les pegues que han anat sortint en els diferents casos que hem atès i que, per tant, estan al carrer, en boca de la ciutadania. Només si aquests comentaris i suggeriments són tinguts en compte, podrem dur a terme una de les tasques principals que té una Sindicatura de Greuges: **intentar elevar el nivell de qualitat que l'administració municipal ofereix als seus administrats.**

No dic doncs que aquesta administració no tingui coses bones ni faci coses bé, però la meva tasca com a Síndica de Greuges m'obliga a ocupar-me d'aquelles que necessiten millorar.

Però no començaré criticant, sinó agraint, ja que no perdo de vista que sense la **clara voluntat de millora mostrada per l'Ajuntament** no se solucionarien tants problemes com s'han solucionat i no s'assolirien tantes sortides mediades com s'assoleixen (durant el 2004 han més que doblat les del 2003).

Un agraïment doncs, sense excepció, tant per als regidors/es amb qui he hagut de "negociar" com per al personal tècnic i administratiu dels diferents departaments, que sempre s'han avingut a facilitar-nos la informació que se'ls

demanava. Sense aquesta col·laboració i sense la voluntat que he citat en el paràgraf anterior, la Sindicatura no tindria ni arguments ni, pràcticament, raó d'existir.

La pega és que tota aquesta maquinària administrativa que acabo d'esmentar no sempre funciona bé i, en alguns aspectes, sembla que estigui al límit de la seva capacitat. Sóc conscient que l'Ajuntament està treballant en aquest camp, però constato que queda molta feina per fer.

Funcionament de l'Ajuntament

La primera observació que crec que he de fer és que trobo imprescindible **que l'Ajuntament millori la comunicació amb la ciutadania**. Cal que el ciutadà que ha demanat una actuació sàpiga que se l'ha tingut en compte i que se li vol resoldre el problema. Sé que hi ha processos llargs en què el ciutadà pot perdre la paciència sense que l'Ajuntament hagi deixat adormir el procés, i és precisament en aquests processos en els que cal incidir: una senzilla trucada a l'interessat/ada a mig procés, en què se li expliqui com va l'assumpte, impediria que arribés a sentir-se ignorat, abandonat i, per tant, agreujat.

D'igual manera, si se li ha de denegar el que demana, tampoc cal deixar passar innecessàriament els mesos.

D'altra banda, hi ha departaments o serveis en què la sensació de col·lapse és freqüent. Això vol dir que qualsevol petició que realitzi la ciutadania no obté una resposta tan ràpida com seria desitjable. Al llarg del 2004 m'he trobat amb exemples d'aquesta mancança referents a Urbanisme, Governació, Serveis Socials, Policia Local, etc.

Si tenim en compte que aquesta observació ja va ser feta ara fa un any, queda palès que el problema aleshores era realment greu, i que tot i que s'ha avançat força, cal continuar millorant.

Dos exemples de Serveis que han millorat des del 2003 són el de Via Pública, al qual s'ha reforçat i reestructurat, i l'OMIC, que s'ha reorganitzat per tal d'evitar aglomeracions i esperes que, lluny de solucionar res, encara crispaven més els ciutadans que ja s'anaven a queixar.

En canvi, crec que he de comentar de manera diferenciada la situació dels Serveis Socials i de la Policia Local.

Respecte a Serveis Socials, tal i com es demostra en el detall dels expedients que relaciono en el punt 7 d'aquest Informe al Ple, cal esmentar que el relleu de la cap de servei i d'una de les assistents socials es va dur a terme d'una manera **traumàtica per alguns ciutadans**, motiu pel qual la Sindicatura va rebre força queixes per desatenció que van resultar ser certes. Si tenim en compte el tipus d'usuaris que acudeixen a aquest servei i el tipus d'assistència que ofereix, considero molt greu el lapse esmentat. I si bé és cert que un cop normalitzat el servei l'atenció ha recuperat els seus nivells habituals, no em puc estar de fer referència a un comentari que sovint m'ha arribat des de dins d'aquest departament mateix: **l'atenció i, especialment, el seguiment que s'ofereix als usuaris podria ser molt millor i podria donar molts més fruits si tinguessin més recursos humans i la càrrega assistencial es pogués repartir una mica més.**

Aprofundint una mica en un dels principals problemes que la Sindicatura ha atès al llarg de 2004, i que afecten els Serveis Socials, he de posar damunt la taula el tema de l'**habitatge**. Dissortadament són moltes les persones que viuen de lloguer o acollits en cases d'altres persones, amb escassos recursos i que, per diferents motius es troben, de sobte, al carrer. Quan aquest ciutadans van a demanar ajut a Serveis Socials, no sempre n'han sortit amb la sensació d'haver sigut ben atesos.

Em consta que l'Ajuntament de Vilafranca gaudeix d'un programa pioner per ajudar les persones que es troben en aquestes circumstàncies, que permet l'adjudicació temporal d'un habitatge mentre no es pugui resoldre o reconduir la situació. Tot i que això és molt bo, al llarg del passat any he pogut constatar que és molta més la gent que té aquest tipus de problemes que els recursos que administren els Serveis Socials.

Sé que tampoc puc demanar a l'Ajuntament que hi faci més del que hi fa perquè, possiblement, estigui oferint un tipus d'ajut superior al que se li pot exigir. En canvi, i donant per suposat que el procediment d'adjudicació / denegació sigui just, acurat i no discriminatori, sí que caldria millorar el seguiment i les explicacions que es donen als sol·licitants a qui es denega la concessió. Cal evitar que la gent surti de Serveis Socials dient que "a aquell se li ha donat un pis i a mi, que ho necessito tant o més, no".

Pel que fa a la Policia Local, he de congratular-me pels canvis que hi ha hagut al seu capdavant, ja que ens han permès desencallar una sèrie de casos que teníem pendents de resposta des de feia molt de temps. Espero doncs que es continuï treballant per millorar el servei i que haver de reclamar la resposta a un suggeriment durant 10 o 12 mesos pugui quedar com una anècdota del passat.

He de dir, però, que si bé la millora és substancial, la velocitat de resposta a les al·legacions de multes encara ha sigut, ocasionalment, massa lenta.

Molt més preocupants em semblen les queixes que estem rebent des de fa temps (no només al 2004) per una **suposada atenció incorrecta dels agents** a la ciutadania, que els acusa d'actituds autoritàries, poc dialogants i prepotents. Si bé se m'ha informat més d'una vegada que s'està treballant en la **millora del servei i en la formació** dels agents, crec que encara no s'ha arribat al punt on es va.

I per acabar, un comentari referent a un assumpte que sé que no és competència de l'Ajuntament, però que com que cada any genera nombroses queixes, crec que cal esmentar. Es tracta de les **adjudicacions d'escola** que fa la Generalitat, que generen situacions tan peculiars com la d'una família de La Girada que ha de dur els fills a l'escola Pau Boada, a l'Espirall (veure-ho a la Consulta 04033). De vegades sembla que no es tinguin prou en compte factors com el lloc de residència o el lloc de treball dels pares en fer l'adjudicació, cosa encara es veu agreujada per les manipulacions en els empadronaments i la picaresca que tots sabem que existeix.

Desconec fins a quin punt l'administració municipal hi podria intervenir, però poso l'assumpte sobre la taula perquè si es considera oportú es faci arribar a les instàncies competents, ja que és un problema que es repeteix cada any i que fa que la ciutadania estigui descontenta amb l'administració (en general).

Funcionament de la Sindicatura

Entrant ja a parlar una mica de la institució, vull començar afirmant que l'any 2004 ha estat un any excepcional per molts motius. Dissortadament, però, no tots ells són positius.

Ha estat excepcional pel nombre d'expedients que hem obert, ja que el 2003 se'n van obrir 27 i el 2004 van ser 43 (un augment d'un 60%); ha estat excepcional perquè a primers d'any vam aconseguir tancar expedients "històrics" que arrossegàvem des del 2001 i el 2002; també ho ha estat perquè hem obtingut respostes que feia mesos que reclamàvem (com ja he comentat); i també vull destacar l'augment de més del 100% de les solucions assolides per la via de la MEDIACIÓ, eina molt útil que elimina tràmits i facilita l'entesa entre l'administració i la ciutadania. Però també ha estat excepcional perquè la Sindicatura ha caigut en el mateix parany que l'Ajuntament, i el nostre funcionament tampoc ha sigut tan àgil ni eficaç com voldria.

Passant a comentar una mica tots aquests motius d'excepcionalitat, començaré parlant del que he esmentat en primer lloc.

Sembla clar que el fet que del 2003 al 2004 hi hagi hagut un augment d'expedients del 60% és excepcional, però el que no tinc tan clar és que això es pugui considerar un èxit. Entenc que es podria interpretar com un èxit dels esforços que hem fet durant els darrers anys per donar a conèixer la institució de la Sindicatura de Greuges a la ciutadania, però també se'n pot fer la lectura que l'actuació de l'Ajuntament ha perdut qualitat.

També he dit que el 2004 va ser excepcional perquè ens va permetre tancar casos que s'havien obert el 2001 i el 2002 (tots dos sobre el mateix problema). Igual que en el punt anterior, se'n poden fer dues lectures. La primera és que s'ha solucionat un assumpte que feia molt de temps que s'arrossegava i que,

per tant, l'Ajuntament ha fet el necessari per resoldre'l. La segona, però, és que han calgut insistir durant massa temps per assolir un desenllaç que, si bé no era gens fàcil, era l'únic que permetia restablir l'ordenament vigent.

Haver de qualificar el 2004 com a excepcional per haver aconseguit que l'Ajuntament em respongués 2 suggeriments que havia fet el 2003, com ja he comentat anteriorment, ens sembla força greu. Com ja he dit també, confio que el millor funcionament actual es mantingui.

Una bona notícia, tant per a l'Ajuntament, com per a la Sindicatura, com per als ciutadans, és que s'hagin doblat els casos resolts per la via de la MEDIACIÓ, ja que això indica la voluntat de l'Ajuntament de ser just amb la ciutadania i facilita la resolució dels possibles greuges.

Per acabar, he de lamentar que durant el 2004 la Sindicatura ha caigut en la mateixa lentitud d'actuació i de resposta que sempre se li critica a l'administració. Evidentment, no era pas aquesta la meua voluntat, però diverses circumstàncies així ho han provocat. La primera podria ser l'augment d'expedients oberts i el conseqüent augment de la feina d'informació, estudi i seguiment. També han augmentat les activitats dutes a terme des d'aquesta Sindicatura, en forma de participació en actes i esdeveniments formatius i de gran interès per a la institució (Fòrums, seminaris, trobades, diàlegs, convenis...) que també han demanat una considerable dedicació. L'augment del volum d'aquesta Memòria demostra aquests arguments.

I si a aquest augment del volum de feina hi afegim la NO dedicació exclusiva de l'auxiliar que em dóna suport administratiu, i encara hi sumem una certa descoordinació en la planificació de les vacances del seu departament -que va provocar que pràcticament des del setembre les feines a la Sindicatura no fossin ateses-, crec que el col·lapse queda més o menys justificat, però el deteriorament de la imatge de la institució també és evident.

La conseqüència més preocupant de tots aquests entrebancs és que va acabar l'any amb 25 expedients pendents de resolució.

Activitats i objectius de la Sindicatura

Un senzill repàs a l'índex d'aquest Informe, dóna una idea força aproximada de l'evolució de la Sindicatura de Greuges de Vilafranca. En els darrers anys s'ha produït una "obertura al món" que a multiplicat la meva participació en tot d'actes, en certa mesura, aliens a Vilafranca.

No cal dir que considero aquesta participació absolutament necessària per tal de mantenir la nostra institució actualitzada i integrada en la societat en què viu, tot i que suposi un augment de la feina que cal desenvolupar. Així, s'ha col·laborat amb totes aquelles entitats que ens ho han demanat i s'ha intensificat la relació amb la resta de sindicatures de Catalunya per mitjà del Fòrumsd. D'igual manera, tampoc s'han rebutjat els contactes amb altres sindicatures d'Espanya i d'Europa. I no menys importants han sigut les participacions en esdeveniments formatius i de gran difusió, com l'assistència a diferents seminaris i diàlegs que van tenir lloc en el marc del Fòrum Barcelona 2004.

En els punts 5 i 6 d'aquesta Memòria es detalla cadascuna d'aquestes activitats i participacions.

Però si bé la meva intenció és continuar en aquesta línia de difusió, participació i formació, en cap cas permetré que les activitats externes em "distreguin" de la tasca fonamental de la Sindicatura: **la defensa dels drets dels ciutadans que es relacionen amb l'Administració vilafranquina.**

En aquest sentit, el meu objectiu és recuperar la fluïdesa en el tractament dels expedients que van arribant a la Sindicatura i, de la mateixa manera, intentar encomanar aquesta **fluïdesa a la relació entre l'Ajuntament i la ciutadania.**

3. UBICACIÓ I MITJANS PERSONALS

Malgrat la voluntat de canviar el contingut dels meus comentaris en aquest apartat de l'Informe, el 2004 encara s'ha tancat sense solucions definitives.

En l'Informe del 2003 vaig celebrar la consecució per a la Sindicatura de Greuges d'un despatx diferenciat i sense barreres arquitectòniques que, ja al 2004, amb motiu de les obres que es van executar a la planta baixa de la Casa de la Vila, va ser ocupat temporalment per l'auxiliar adscrit a la Sindicatura. Aquesta ocupació, però, va esdevenir permanent per causa d'un nou ajornament en l'execució de les obres que havien de suposar l'habilitació del despatx definitiu de la Sindicatura de Greuges i el reagrupament del personal del Servei de Gabinet d'Alcaldia, Comunicació i Participació.

Com segurament tothom qui ara estigui llegint aquesta Memòria ja sap, en el moment de redactar-la la Sindicatura i el servei esmentat ja ocupen els seus nous espais definitius, però no era així a finals del 2004, que és l'objecte d'aquest Informe. I tot i que no sigui ara el moment de fer-ne balanç, puc afirmar que avui (abril de 2005), si bé la distribució de l'espai i el seu condicionament encara no estan enllestits del tot, la millora és més que notable.

Dissortadament, i tal i com ja he apuntat en la Presentació d'aquest Informe, la millora en la ubicació física de la Sindicatura de Greuges no ha anat acompanyada d'una concreció en l'adjudicació de recursos humans.

Com també ja he dit, al llarg del 2004 ha augmentat significativament el nombre d'expedients atesos, així com la participació de la Sindicatura en una colla d'actes extraordinaris (detallats als apartats 5 i 6 d'aquest Informe) que han demanat un cert seguiment i suport administratiu. Tot això ha fet que el volum de feina assumit per l'auxiliar que l'Ajuntament ha designat perquè dugui a terme les tasques de la Sindicatura també s'hagi multiplicat considerablement,

cosa que –junt amb altres factors que ara esmentaré– ha sigut motiu d’alguna disfunció que caldria corregir.

Si bé considero que aquesta persona és perfectament vàlida per desenvolupar les tasques que se li encomanen, actualment ja no trobo gaire justificable que tingui atribuïdes altres feines que, fins i tot, li facin abandonar físicament l’espai d’atenció a la ciutadania de la Sindicatura. Aquesta persona “pertany” al Servei de Comunicació i, oficialment, és l’encarregat d’atendre la centraleta telefònica de l’Ajuntament, cosa que vol dir que ha de deixar la Sindicatura sempre que es produeix una avaria i sempre que les vacances o les constants baixes que pateix el Servei ho fan necessari.

Si a aquestes circumstàncies hi afegim que aquesta persona també té encomanades part de les tasques de manteniment de la pàgina web de l’Ajuntament i d’intranet, i que una planificació de vacances –segurament millorable– va obligar-la a estar més estona a la centraleta que a la Sindicatura des del passat estiu fins a finals d’any, sembla fins i tot lògic que acabéssim el 2004 amb un endarreriment molt considerable en les nostres feines, que encara avui no està resolt.

Com a conseqüència de totes les circumstàncies esmentades, aquest auxiliar va demanar a finals d’any que s’aclarís la seva situació, tant pel que feia a les tasques atribuïdes i al seu volum, com pel que feia a seva categoria professional, ja que estava desenvolupant feines d’una categoria superior a la que tenia reconeguda.

Em consta, però, que després d’una certa negociació, es va arribar a una solució temporal.

Tenint en compte tots els arguments exposats, i tenint en compte que no sembla provable una disminució en el volum de feina de la Sindicatura, considero oportú demanar a aquesta corporació que es plantegi seriosament alliberar la persona en qüestió de les tasques que no siguin exclusivament de Sindicatura, amb el benentès que pugui donar suport als seus companys sempre que les circumstàncies del servei li ho permetin.

Entenc que això que estic demanant pugui suposar una sorpresa, però en l’elaboració d’aquest Informe he tingut temps de meditar sobre la Institució i la importància que té, tant per a la ciutadania com per al mateix Ajuntament, i

considero que la imatge que estem donant actualment (endarreriment en la resolució d'expedients, freqüent manca d'atenció, etc.) no és la més convenient.

Insisteixo, tal i com he fet a l'hora de parlar de la ubicació física de la Sindicatura, que aquestes observacions fan referència a la situació del 2004. Només com a comentari, doncs, diré que la situació des de primers del 2005 ha millorat sensiblement, **però constato que la solució adoptada és només provisional i m'agradaria (i demano) que l'estabilitat en el funcionament de la Sindicatura es consolidi.**

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

4.1. Contactes amb els/les responsables polítics/ques de l'Ajuntament

Al llarg del 2004 vaig mantenir abundants i profitosos contactes amb els regidors/es de les diferents àrees, els quals sempre són útils i necessaris per trobar vies de sortida per als problemes plantejats per la ciutadania.

Sense entrar a relatar-los tots, n'esmentaré els més representatius. Tampoc explicaré de manera particular el to de cordialitat i de col·laboració que hi vaig trobar, ja que aquest ha estat constant.

Per començar, el dilluns 16 de febrer de 2004, atenent una proposta de la Sindicatura, vaig ser rebuda pel regidor de Policia Local, Circulació i Aparcaments, el Sr. Joan Pareta. Els motius anaven des de la reclamació per suggeriments enviats feia més de set mesos i encara no respostos, fins a comentaris sobre possibles casos que encara es trobaven en via administrativa. També vam parlar d'un nou brot d'inseguretat ciutadana que sembla que s'estava començant a manifestar en aquell moment, provocat per un grup de joves incívics que s'havien "fet seu" el Parc de Sant Julià i el defensaven amb actituds agressives amb les seves motos i increpant i insultant a tothom qui els cridava l'atenció.

El 18 de febrer de 2004, pocs dies després del nomenament del Sr. Marcel Esteve com a alcalde de Vilafranca, i just l'endemà de la reestructuració de tot el Consistori arran del pacte de govern amb ERC, vaig mantenir una entrevista amb el nou Alcalde. En el transcurs de la conversa, en què també li vaig desitjar èxit en aquesta etapa que ara començava, vam parlar d'aspectes generals de la Sindicatura i d'altres de més concrets, con ara la lentitud d'alguns departaments en respondre els nostres suggeriments, la ubicació

definitiva del despatx de la Sindicatura i la tasca de difusió de la institució que s'estava duent a terme.

Al llarg del mes de març em vaig entrevistar amb la Sra. Lourdes Sánchez, Coordinadora de l'Àrea de Comunicació i Participació Ciutadana, i amb el Sr. Ramon Xena. A més de tocar-hi temes genèrics, també vam parlar de casos concrets que teníem sobre la taula.

A més, amb el Sr. Xena ja vam comentar l'entrada del seu grup a l'Equip de Govern, amb totes les possibilitats i responsabilitats que això comportava, així com la manca de personal que sembla ser que pateixen alguns departaments de l'Ajuntament.

El dimarts 30 de març de 2004, després que el Sr. Xavier Lecegui assumís la regidoria de Seguretat Ciutadana arran de la reorganització a l'equip de govern que es va iniciar amb la marxa del Sr. Aguado, vam mantenir una molt interessant entrevista que ens va servir, a més de per presentar-nos, per fer un repàs exhaustiu als temes que romanien pendents entre la Sindicatura i la Policia Local, així com a les inquietuds que en aquell moment es vivien a la societat vilafranquina (greus problemes de disturbis, desperfectes i alteracions de l'ordre públic durant les nits dels caps de setmana). La seva prioritat era optimitzar els seus recursos i millorar la formació dels agents per augmentar la qualitat del servei i de l'atenció als ciutadans.

Després de diversos ajornaments, el dijous 1 d'abril de 2004 va tenir lloc l'entrevista que tenia pendent, des del dia del seu nomenament al 2003, amb la Regidora de Participació Ciutadana, la Sra. Àngela Agramunt. La conversa va girar a l'entorn d'assumptes formals com la ubicació física de la Sindicatura de Greuges i de la imminent presentació al Ple de la Memòria de l'actuació del 2003. També vam fer un repàs a temes genèrics de la vida vilafranquina, però

vam aprofundir especialment en les mancances que, com a Síndica, havia detectat a l'administració municipal. Vam comentar, especialment, la situació de col·lapse i de manca de personal que patien algunes àrees, cosa que originava retards en les respostes als ciutadans i, per tant, queixes i malestar en ells.

El 9 de novembre em vaig tornar a entrevistar amb el Regidor de Serveis Socials, el Sr. Ramon N. Xena, amb qui vam parlar de la sensació de col·lapse que viu (segons les queixes i comentaris que arriben a la Sindicatura) els serveis de Serveis Socials. Aquesta situació genera atenció deficient, seguiment poc acurat i tensió i sensació d'impotència en les treballadores.

Aprofundint en aquest mateix aspecte també li vaig demanar una relació escrita de les competències/obligacions que tenen els Serveis Socials davant d'una situació de necessitat d'ajuda, ja que ens seria molt útil a l'hora de detectar greuges i/o demanar responsabilitats davant d'una queixa.

Pocs dies després em vaig entrevistar amb el Sr. Marcel Esteve, alcalde de Vilafranca per parlar sobre el funcionament en general de l'Ajuntament, de la sensació de col·lapse d'alguns departaments, d'alguna resposta que esperàvem (i que de seguida va arribar), de les obres de la planta baixa de la Casa de la Vila (que havien de suposar la reubicació del despatx de Sindicatura) i d'altres temes més intrascendents.

Per acabar, a finals de novembre encara em vaig tornar a reunir amb la regidora Sra. Lourdes Sánchez per analitzar i debatre sobre el funcionament de l'Ajuntament i la consideració que rebia la Sindicatura per part del Consistori, ja que cal que no es perdi de vista que la nostra única intenció i utilitat és llimar diferències entre l'administració i els ciutadans a fi de facilitar la convivència i millorar el benestar de tothom.

4.2. Relacions amb les diferents Àrees

Com és lògic i normal, en el desenvolupament de les meves atribucions, especialment en els casos en què s'ha assolit una solució mediada, els meus contactes amb les àrees de l'Ajuntament han estat freqüents i, en general, molt satisfactoris.

Només per esmentar-ne alguns, hem parlat molt sovint amb els responsables tècnics i administratius de Serveis Socials (on la Sra. Esperança Borrull va prendre el relleu a la Sra. Glòria Clavero), Governació, Via Pública, Policia Local, Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, etc.

Atesa l'habitual correcció i disponibilitat trobada, considero que tret del meu agraïment (i el dels ciutadans en nom dels quals parlava) vers ells, no hi ha res més a destacar en aquest sentit.

5. PROMOCIÓ DE LA INSTITUCIÓ I PARTICIPACIÓ EN ACTES PÚBLICS

5.1. Difusió. Xerrades i publicitat

D'acord amb la idea de fer arribar la institució de la Sindicatura de Greuges al màxim de ciutadans possibles, durant el 2004 es van dur a terme una sèrie d'iniciatives que, sens dubte, van contribuir decisivament a l'increment de consultes i expedients oberts durant l'any.

La primera d'elles va consistir en una xerrada que es va dur a terme el dimarts 3 de febrer, a les 8 del vespre, a l'Escorxador, amb el títol "*La Sindicatura de Greuges com a millora dels serveis de l'Ajuntament a la ciutadania*". La xerrada va ser oberta a tots els ciutadans i ciutadanes que estiguessin interessats a conèixer aquesta institució, la finalitat de la qual és defensar els seus drets davant l'actuació de l'Ajuntament i dels organismes que en depenen. Les associacions de veïns va ser-hi especialment convidades, i els mitjans de comunicació locals també en van fer difusió. Malgrat això, l'assistència va ser escassa en quantitat, però important en qualitat, participació i en l'interès mostrat.

Pocs dies després, l'11 de febrer, a la Sala Pau Boada de Ajuntament, vaig fer una xerrada explicativa sobre la Sindicatura de Greuges (què és i per a què serveix) davant de 12 persones, entre usuaris i responsables, vingudes especialment de l'Hospital de Dia de Salut Mental de Vilafranca. Aquesta xerrada-entrevista es va dur a terme com a resposta a l'interès manifestat per una de les responsables del centre. Els assistents van seguir les meves explicacions amb total atenció i, en acabar l'exposició, em van fer una sèrie de preguntes que s'havien preparat prèviament.

Curiosament, el 19 de febrer va tenir lloc una altra xerrada informativa molt similar a la descrita anteriorment. Aquesta vegada va ser com a resposta a una proposta rebuda del centre de salut mental El Turó, i va consistir en una sessió adreçada especialment a deu dels alumnes de la institució, que van acudir a l'Ajuntament acompanyats per dues responsables. Després de la meua exposició inicial encara hi va haver temps per respondre algunes preguntes concretes que van sorgir espontàniament. Abans de marxar, em van fer saber que la xerrada els havia interessat molt i que seguirien treballant el tema en el centre.

I en aquesta mateixa línia de difondre i posar a l'abast de tothom la Sindicatura, a primers de 2004 es va encarregar un anunci de promoció que es va emetre per Vilafranca TV des del mes de març i durant tot l'any. L'emissió va començar amb força intensitat i posteriorment es va anar espaiant, però sense desaparèixer del tot de la programació per tal de mantenir fresca en la ciutadania l'existència i l'accessibilitat d'aquesta eina.

Per últim, per tal de mantenir el contacte amb les Associacions de Veïns de Vilafranca, pocs dies després de la presentació al Ple de la Memòria de l'actuació de la Sindicatura durant l'any 2003, es va enviar a cada associació un exemplar escrit de l'esmentat informe, a fi de reforçar la imatge de proximitat de la institució amb la ciutadania i mantenir viva la relació amb cadascuna d'elles.

5.2. Aparicions als mitjans de comunicació

La col·laboració dels diferents mitjans de comunicació locals i comarcals en la promoció de la institució i en la difusió dels actes que es duen a terme esdevé fonamental per tal de fer-la arribar al màxim de població.

Un exemple ben clar el trobem en la xerrada que va tenir lloc a l'Escorxador el 4 de febrer (relatada anteriorment). Malgrat que l'acte s'havia promogut per

invitacions directes i per mitjà de la ràdio i la premsa escrita, els assistents van ser molt pocs. En canvi, Vilafranca TV va venir a fer-ne un reportatge i, en els dies següents, molts ciutadans em van dir que l'havien vist per la tele i em van mostrar interès per la Sindicatura i la nostra tasca.

Els mitjans de comunicació, doncs, van contribuir a assolir l'objectiu de la xerrada: fer que la població vilafranquina conegués cada dia més la institució de la Sindicatura de Greuges i hi comptés per a resoldre els seus conflictes amb l'administració municipal.

La presentació de la Memòria/Informe al Ple corresponent a l'actuació de la Sindicatura durant l'any 2003, que va tenir lloc durant el Ple celebrat el 20 d'abril de 2004, també va comptar amb l'interès i cobertura dels mitjans locals i comarcals (premsa, ràdio i TV). En diferent mesura, es van fer ressò de les dades estadístiques dels casos tractats i d'algunes de les opinions comentades en el transcurs de la presentació.

El dia 10 de desembre, amb motiu de l'aniversari de la proclamació de la Declaració Universal dels Drets Humans, els Síndics i defensors locals de Catalunya vam publicar un article en què defensàvem la seva validesa i la necessitat de lluitar pels drets dels més desfavorits, així com també constatarem la necessitat de defensar les noves necessitats que planteja la societat actual. Aquestes noves necessitats es recullen en la Carta dels Drets Humans Emergents, impulsada per l'Institut de Drets Humans de Catalunya i en l'elaboració de la qual també vam col·laborar els síndics i defensors.

L'esmentat article va ser signat de manera conjunta en la seva publicació a El Punt, i de manera individual als diferents mitjans locals i comarcals, els quals se'n van fer un bon ressò.

5.3. Participació en actes públics de la vila

El dia 28 de gener, com a resposta a la invitació verbal que em va fer el Sr. Marcel Esteve, vaig assistir al Ple Extraordinari que va tenir lloc al Saló de Sessions de la Casa de la Vila. Aquest Ple arribava després d'un breu període de tràfec polític a Vilafranca, ja que el Sr. Joan Aguado, alcalde des de 1986, havia presentat la renúncia al càrrec una setmana abans per tal de poder esdevenir Director General de l'Incavi.

El nomenament del fins llavors regidor, Sr. Marcel Esteve, com a nou Alcalde de Vilafranca, va ser el motiu de la convocatòria del Ple Extraordinari.

El 30 d'abril, atenent la importància de l'esdeveniment i la invitació rebuda del servei de Protocol de l'Ajuntament, també vaig assistir a l'acte de celebració dels 25 Anys dels Ajuntaments Democràtics, que va tenir lloc al Saló de Plens de la Casa de la Vila.

5.4. Altres col·laboracions: GREC.

A mitjan del mes d'abril, una membre del GREC (Grup de Recerca i Estudis dels Conflictes) es va posar en contacte amb nosaltres per fer seguiment d'un estudi que havien desenvolupat anys enrere.

El GREC és una entitat integrada per persones formades en l'àmbit de les ciències socials i especialitzades en Mediació i Resolució de Conflictes que treballa per afavorir la millora del diàleg, la convivència i l'aprofundiment de la participació dins l'acció comunitària.

Treballa en l'àmbit de la recerca, la gestió de projectes, la formació i la dinàmica de grups, i ofereix l'aprenentatge de recursos i tècniques per a la gestió del conflicte i la mediació.

La seva proposta es concreta en la Gestió Alternativa de Conflictes (GAC), referida bàsicament a conflictes col·lectius, a les discrepàncies que apareixen en les relacions interpersonals i intergrupals, a la vida associativa i a la vida a la comunitat.

La GAC implica una visió no destructiva del conflicte i desenvolupa una cultura preventiva. Significa la conformació de noves maneres de fer, de nous comportaments, de noves actituds i de noves estratègies per fomentar el diàleg i la negociació. Aquests procediments es caracteritzen per potenciar la cooperació i la col·laboració i la implicació de la comunitat en la solució dels conflictes i en la recerca dels consens.

Concretament, va ser l'any 1999 quan el GREC va publicar un estudi en què analitzava diferents metodologies encaminades a la resolució de conflictes, en el qual es feia una especial atenció a la mediació i a la tasca que es desenvolupava des de les Sindicatures de Greuges. En aquell estudi es va prendre com a exemple (entre d'altres) la Sindicatura Municipal de Greuges de Vilafranca i ara, a l'hora de revisar i actualitzar-ne el contingut, van voler saber de primera mà com havia evolucionat la institució.

Com a resposta a aquest interès, el 22 d'abril vam mantenir una entrevista que es va allargar durant més d'una hora i durant la qual em va sorprendre positivament la profunditat que buscava la representant del GREC en les seves qüestions i en les meves respostes. En acabar, em va agrair la col·laboració i em va anunciar que la presentació de l'estudi, a la qual seria convenientment convidada, tindria lloc al setembre.

Malgrat no haver tingut més notícies del GREC, reconec la utilitat de la seva tasca i confio que puguin anar assolint dels seus objectius a fi de facilitar la resolució amistosa de conflictes i la convivència ciutadana en general.

6. RELACIONS AMB LES ALTRES SINDICATURES

6.1. Assistència a la Jornada d'Anàlisi i Debat sobre "l'Ombudsman Local a Holanda i a Catalunya"

El dia 28 d'abril, de 10,30 a 13,30 del matí, hi va haver una trobada amb la Síndica de Greuges (Ombudsman) d'Amsterdam, Sra. Nora Salomons, a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya, a Barcelona, c/ Josep Anselm Clavé, 31.

Aquesta trobada va ser gestionada pel síndic Sr. Cañellas, i s'hi va parlar dels temes següents:

- Marc legal (reglament, normativa, elecció, relació - vinculació amb altres nivells d'ombudsman, etc.).
- Aspectes organitzatius. (procediment, actuació, mitjans disponibles...)
- Valoració actual i potencialitats de la Institució pel futur.

A més de la participació del Síndic de Greuges de Catalunya i de membres del seu equip, i de la senyora Nora Salomons, la jornada va comptar també amb la presència i la intervenció de diferents representants de les oficines de síndics i defensors municipals d'Igualada, Santa Coloma de Gramenet, Reus, Badalona, Vilafranca del Penedès i Vitòria.

6.2. Assistència a la VI Trobada de Síndics/ques i Defensors/es Locals de Catalunya - Fòrumsd

Com ja és habitual, tot el col·lectiu de síndics i defensors locals adherits al Fòrumsd vam celebrar una trobada conjunta que, el 29 d'abril de 2004, va tenir lloc a Reus.

La jornada es va dividir en dues parts ben diferenciades, una sessió de treball i debat intens va omplir el matí, mentre que a la tarda es va atendre la premsa i es va gaudir d'una visita turística a la ciutat.

L'acta detallada de la Trobada es pot consultar a l'ANNEX I d'aquesta Memòria. Els seu principals punts, però, són els següents:

- 1.- Breu explicació de la trobada amb síndics de la Llombardia.
- 2.- Repàs als objectius de 2003:
 - a) Publicació d'articles de premsa.
 - b) Es dóna el cens de síndics actualitzat.
 - c) Quadre resum de les actuacions de cada Sindicatura.
 - d) Enquesta de qualitat.
 - e) Campanya d'expansió de la institució
- 3.- Carta de condol enviada amb motiu de l'11-M.
- 4.- Presentació de l'informe del Síndic de Greuges de Catalunya.
- 5.- Trobada amb la Síndica d'Amsterdam.
- 6.- Administració del Fòrumsd.
- 7.- Propostes de millora legal.
- 8.- Llei de Modernització.
- 9.- Proposta actuació "llars d'infants".
- 10.- Establiment de contactes internacionals.
- 11.- Fòrum Barcelona 2004.
- 12.- Designació de Coordinador 2004/2005.
- 13.- Diversos. Creació d'un fons de jurisprudència i sessions formatives.
- 14.- Resum de conclusions i objectius.

6.3. Assistència al Seminari sobre "Drets Humans i Administració Regional i Local"

Aquest seminari, que va tenir lloc durant els dies 5 i 6 de juliol de 2004 a la ciutat de Barcelona, va ser coorganitzat pel Comissari pels Drets Humans del Consell d'Europa, el Sr. Alvaro Gil-Robles, (Doctor en Dret, Lletat del Tribunal Constitucional i Defensor del Pueblo entre els anys 1988-1993) i el Congrés dels Poders Locals i Regionals del Consell d'Europa, amb la col·laboració de l'Ajuntament de Barcelona i el Fòrum Barcelona 2004, a més de la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

Als síndics i defensors locals de Catalunya ens va semblar necessari participar en aquest seminari per tal de fer saber al Consell d'Europa la nostra existència i organització, a fi de facilitar una hipotètica col·laboració i/o coordinació en la defensa dels drets humans, en general, i dels drets dels ciutadans de les nostres respectives viles, en particular. Després d'una inscripció prèvia, la organització ens va fer arribar les invitacions necessàries.

Així, la major part dels integrants del Fòrumsd vam assistir i participar activament en un seminari que, a part de ser interessant des d'un punt de vista formatiu, també ho va ser molt des d'un punt de vista més funcional, ja que ens va permetre saber com funcionen les institucions per a la defensa dels drets dels ciutadans d'altres països (Rumania, Polònia...) i d'algunes ciutats d'Espanya. Podem destacar la bona sintonia que es va establir entre els síndics catalans i els representants de l'oficina del Defensor del Ciudadano de Córdoba.

Evidentment, vam tornar a coincidir amb el nou Síndic de Catalunya, el Sr. Rafael Ribó, amb qui vam tornar a conversar sobre les nostres funcions i coordinació.

Cal dir que el Seminari va ser un acte una mica més "restringit" del que solien ser els coneguts Diàlegs del Fòrum (amb una dimensió més ciutadana, interdisciplinària i als quals, pagant el preu establert, podia assistir-hi tothom). Aquestes jornades anaven adreçades explícitament a síndics, juristes, tècnics... i persones que mantenen activitat dins de camps concrets dels Drets Humans o institucions amb afinitats evidents, i no era possible assistir-hi si no es gaudia de la invitació corresponent.

L'únic inconvenient que puc esmentar sobre el seminari és que gairebé es va desenvolupar tot en francès i que, fins i tot la documentació lliurada (assistents, ponents, conclusions, etc.) només hi era en anglès i francès.

Pel que fa estrictament al seu contingut, es va parlar de la importància dels ens regionals i locals en la defensa dels drets dels ciutadans ja que, per motiu de proximitat, són aquests els que atenen en primera instància els neguits i necessitats de la ciutadania, que s'emmarquen en els àmbits més diversos (econòmic, social, cultural, educatiu, etc.). Es va fer especial atenció als drets fonamentals, com la salut, el medi ambient, la feina, l'habitatge, etc., però sense oblidar les particularitats dels col·lectius especialment més desfavorits:

discapacitats, gent gran... D'igual manera, els immigrants hauran de veure respectades les seves particularitats culturals alhora que es garanteixi el seu dret a l'educació i la cultura del país acollidor.

El comissari dels Drets Humans del Consell d'Europa, el senyor Álvaro Gil-Robles, va observar que encara avui «a l'Europa dels ciutadans hi ha centenars de milers de no-ciutadans».

El document de conclusions íntegre es pot consultar a l'ANNEX II d'aquesta Memòria. Aquest document, però, només va ser publicat en llengua francesa i, per facilitar-ne la lectura, l'hem traduït al català. Demano excuses, doncs, per si alguna expressió no ha quedat del tot correcta.

6.4. Participació del Fòrumsd al Diàleg “Drets Humans, Necessitats Emergents i Nous Compromisos” del Fòrum Barcelona 2004

Pocs dies després del Seminari sobre “Drets Humans i Administració Regional i Local”, ja dins del marc del Fòrum de les Cultures Barcelona 2004, una bona representació dels Síndics i Defensors Locals de Catalunya vam participar en el Diàleg que va tenir lloc entre els dies 18 i 22 de setembre, que portava per títol DRETS HUMANS, NECESSITATS EMERGENTS I NOUS COMPROMISOS.

L'organització d'aquest Diàleg va anar a càrrec que de l'Institut de Drets Humans de Catalunya, una entitat fundada el 1983 amb l'objectiu d'estudiar, investigar, divulgar i promoure els Drets Humans des d'una perspectiva interdisciplinària, buscant sempre vies de coordinació i plataformes amb d'altres grups i persones que treballen amb els mateixos objectius.

D'acord amb aquests principis es va organitzar un Diàleg de gran interès, les conclusions del qual es poden consultar a l'ANNEX III d'aquesta Memòria.

6.5. Jornada de Treball del Fòrumsd el 28 d'octubre de 2004

Com cada any, els membres del fòrum de síndics i defensors local (Fòrumsd) ens vam reunir en altres ocasions a part de la trobada anual. El 2004, doncs, a

més de la Trobada anual que va tenir lloc a Reus a finals d'abril, ens vam reunir la tarda del 28 d'octubre a Santa Coloma de Gramenet a fi de continuar avançant en una sèrie d'assumptes que reclamaven la nostra atenció (funcionament intern, relacions institucionals, reformes legals, promoció de la institució, classificació comuna d'expedients, etc.).

Aquesta trobada, molt intensa però també molt productiva, va donar com a resultat un document de conclusions que es pot consultar com a ANNEX IV d'aquesta Memòria.

6.6. Signatura d'un conveni entre els Síndics/ques i Defensors/es Locals i el Síndic de Greuges de Catalunya

Els Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya vam signar, el passat dia 20 de desembre de 2004, a la vila de Manlleu, el primer protocol de col·laboració institucional amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

L'acord va néixer de l'objectiu compartit de garantir la defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania i de la millora del funcionament de les administracions catalanes. La relació que fomenta aquest protocol es basa en el manteniment de la més estreta col·laboració des de la independència de cada institució.

El control i la supervisió de l'administració catalana, en els seus nivells autonòmic i local, així com el respecte als àmbits de competències, fan convenient definir els vincles de col·laboració, reciprocitat i suport mutu per a la resolució dels casos que es puguin presentar de cada administració.

Gràcies a aquest conveni les persones que presentin una queixa al Síndic de Greuges de Catalunya sobre una administració local que disposi de Síndic propi seran informades de la possibilitat de poder presentar aquesta queixa davant del Síndic o defensor local.

Així mateix, els defensors locals faran arribar al Síndic de Greuges de Catalunya les queixes que els hi hagin presentat i que facin referència a altres administracions que no siguin la local. En aquest casos els síndics i defensors locals podran incorporar un informe propi per col·laborar en la tramitació de la queixa.

El conveni va ser signat, enmig d'un bon ambient de col·laboració i compromís, pel Sr. Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya i els Síndics i defensors Locals de les següents ciutats i pobles: Amposta, Argentona, Badalona, Cambrils, Figueres, Girona, Granollers, Igualada, La Masó, La Seu d'Urgell, L'Escala, Lleida, Manlleu, Mataró, Mollet, Reus, Ripoll, Rubí, Salt, Sant Boi, Santa Coloma de Gramenet, Terrassa, Tiana, Vilafranca del Penedès, Vilanova de la Barca, Vilanova del Vallès i Vilanova i la Geltrú. El Síndic de Palamós i la Síndica de Barcelona, hi van assistir com a observadors a l'espera de ratificar el conveni quan prenguin possessió dels seus càrrecs.

El text d'aquest Protocol es pot consultar com a ANNEX V d'aquesta Memòria.

6.7. Assistència a nomenaments, relleus i homenatges

En relació al relleu del Sr. Anton Cañellas, Síndic de Greuges de Catalunya durant els darrers anys, el Gabinet de la Sindicatura va convidar-nos a tots els Síndics i Defensors Locals a **la presa de possessió del Sr. Rafel Ribó com a nou Síndic català**. Així, l'1 de juliol de 2004, junt amb una bona representació de companys/es d'altres municipis, vaig assistir a l'acte que es va celebrar al Parlament de Catalunya.

En acabat, vam tenir la ocasió de parlar breument amb el Sr. Ribó i vam establir les bases per continuar amb la línia de col·laboració i de treball conjunt (vers els mateixos objectius) entre la Sindicatura de Catalunya i les diferents sindicatures locals.

El dia 29 de setembre vam ser molts companys síndics els que vam tornar a coincidir en un acte ben important per a nosaltres i per a la ciutadania en general: el **nomenament del Sr. Joan Sales i Homs com a primer Síndic Municipal de Greuges de Terrassa**, una ciutat prou important que fins ara no gaudia d'aquesta institució. El Síndic de Greuges de Catalunya, el Sr. Rafael Ribó, també va participar activament –tot fent un parlament de gran interès– en l'acte de presa de possessió, que es va fer de manera solemne al Saló Capitular de l'Ajuntament de Terrassa.

El dilluns 13 de desembre de 2004 vaig assistir als actes protocolaris que van tenir lloc al Parlament de Catalunya com a **celebració del 20è aniversari de la Llei del Síndic de Greuges de Catalunya**. La Sindicatura de Catalunya va convidar-nos a tots els Síndics i Defensors Locals a aquests actes, que van desenvolupar-se a partir de les 7 de la tarda i que van consistir en:

- Inauguració a càrrec del president del Parlament de Catalunya, el M. H. Sr. Ernest Benach i Pasqual.
- Conferència a càrrec de l'expresident de la Generalitat de Catalunya, M. H. Sr. Jordi Pujol i Soley, sota el títol: "El Síndic de Greuges i la defensa dels drets en l'autogovern de Catalunya",.
- Intervenció del Síndic de Greuges, I. Sr. Rafael Ribó i Massó.
- La cloenda havia d'anar a càrrec del president de la Generalitat de Catalunya, M. H. Sr. Pasqual Maragall i Mira, però motius d'agenda van impedir la seva assistència.

Aquest acte suposava l'obertura d'un cicle de Jornades Commemoratives del 20è aniversari de la Llei del Síndic de Greuges que s'haurà de completar amb dues sessions més, que tindran lloc els mesos de juny i novembre de 2005.

En la jornada inaugural es va valorar la repercussió del Síndic de Greuges en la defensa dels drets a Catalunya i en l'exercici de l'autogovern durant aquest període, i alhora es va homenatjar els titulars anteriors de la institució en reconeixement de la tasca acomplerta.

6.8. Expansió de la institució i del Fòrumsd

En compliment dels acords adoptats en les Trobades de Síndics i en les Jornades de Treball dutes a terme, a primers de 2004 i de manera col·legiada (en nom del Fòrum de Síndics i Defensors Locals), es va enviar una carta a totes les poblacions de més de 5000 habitants en què se'ls animava a instaurar la figura del síndic municipal de greuges com a millora i complement de la gestió municipal, com a una eina que faciliti una relació més fluïda, oberta i

simplificada entre la ciutadania i l'administració municipal per solucionar els seus conflictes. En aquesta carta hi anava una relació detallada de totes les sindicatures locals que actualment estem en funcionament per tal que, els que volguessin fer el pas, poguessin posar-se lliurement en contacte amb qualsevol de nosaltres per demanar-nos assessorament.

En resposta a aquesta invitació, a primers de març, la tècnica de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Vilanova del Camí (Anoia) es va posar en contacte amb nosaltres per manifestar-nos l'interès del seu Consistori en la creació d'una Sindicatura de Greuges al municipi. Ja en aquest primer contacte —telefònic— li vam oferir una visió global de què és i com funciona una Sindicatura de Greuges, des del reglament fins a la independència del càrrec, passant per volums de feina i per les relacions amb els diferents departaments de l'Ajuntament. També se li va passar per fax tot de documentació explicativa i se li va facilitar l'adreça de la nostra pàgina web perquè poguessin consultar el reglament que regeix la institució, dades generals i els Informes al Ple dels darrers anys.

Al cap de pocs dies, la mateixa tècnica es va tornar a posar en contacte amb nosaltres per explicar-nos que l'equip de govern havia estudiat la informació rebuda i que seguien interessats en l'assumpte. Per tal d'aprofundir-hi de manera definitiva, em va demanar si em podria desplaçar fins a Vilanova del Camí per entrevistar-me en persona amb la regidora de Relacions Ciutadanes i amb ella mateixa. Evidentment, vaig accedir a aquesta petició.

L'esmentada reunió va tenir lloc el dijous 25 de març, a la tarda, a l'Ajuntament de Vilanova del Camí, on vaig ser rebuda per la regidora i la tècnica abans esmentades. El seu interès era absolut i no només van escoltar les meves explicacions atentament, sinó que van fer-me un munt de preguntes concretes que demostraven que havien estudiat en profunditat tota la informació que els havíem facilitat.

Tot i que fins al moment no tenim notícia de la creació de la Sindicatura de Greuges de Vilanova del Camí, confio que ben aviat podrem donar la benvinguda a un nou síndic/a al nostre col·lectiu.

A primers de maig vam rebre una carta de l'oficina del Defensor de la Ciutadania de Jerez en què el síndic es presentava a sí mateix i a tot el seu equip i ens demanava tota mena d'informació que els pogués servir d'ajut en l'inici de les seves tasques.

A més de felicitar-los per haver donat aquest pas tan important vers una administració de qualitat, els vam oferir tota la informació de la nostra pàgina web, memòries, el ROM, tríptics, l'accés al Fòrumsd, contactes amb la resta de síndics de Catalunya i d'Espanya, etc., així com qualsevol consulta telefònica que ens volguessin fer de manera directa. També els vam avisar que tota la nostra documentació està en català, però ens vam oferir per assessorar-los en espanyol sobre qualsevol qüestió concreta que volguessin.

Si bé no hi ha hagut cap contacte directe posterior entre nosaltres, el Defensor de la Ciutadania de Jerez es va donar d'alta al Fòrumsd al cap de pocs dies.

6.9. Assistència a la presentació dels Informes al Ple d'altres sindicatures

El dilluns 28 de juny de 2004 va tenir lloc la presentació al Ple de l'informe del Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, a la qual vaig assistir en resposta a la invitació que el Sr. Fernando Oteros (titular) ens va enviar a tots els companys del Fòrum.

D'igual manera, el dia 28 de setembre, també vaig ser present a la Sala de Plens de l'Ajuntament de Granollers, on el Síndic de Greuges local, el Sr. Jordi Baulies, va presentar el seu informe anual davant del Ple.

7. ACTUACIÓ DE LA SINDICATURA

Tot seguit hi trobareu una relació exhaustiva, per ordre cronològic i classificant-los per àrees i departaments, els casos que han estat atesos per aquesta Sindicatura durant el passat 2004.

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.

Es pot observar que els primers casos exposats no corresponen pas al 2004, sinó que són expedients que, per la seva complexitat o bé per les dates en què van ser oberts, romanien oberts des d'anys anteriors.

Expedient núm. 14/01

BENESTAR SOCIAL – Servei de Salut: 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 i les males olors 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, 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.

L'expedient es va tancar definitivament el febrer de 2004 amb la solució del problema: la desaparició gairebé total de les barraques que allotjaven els gossos i de la gran majoria dels animals en qüestió.

L'Ajuntament de Vilafranca, conscient que el problema es podia reproduir al terme municipal de Pacs, va demanar a la Generalitat que vetllí el cas en tota l'extensió de la finca, cosa que indica la seva voluntat de resolució definitiva. En aquest mateix sentit, el servei de Salut i Consum de l'Ajuntament es va comprometre a enviar-hi periòdicament el seu Inspector de l'entorn per tal d'assegurar el manteniment de les mesures imposades.

Malgrat aquestes actuacions, l'excessiva demora en la resolució del conflicte em va fer tancar el cas **a favor de la interessada**.

Expedient 21/02

BENESTAR SOCIAL – Servei de Salut: 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 produïen els més de 20 gossos que tenia el seu veí a la finca del davant de la seva.

Atès que aquest cas incideix sobre el problema que va ser abordat 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.

A mitjan de febrer, doncs, l'expedient es va poder tancar de manera satisfactòria per l'interessat i amb la legalitat restablerta. L'excessiva demora en la resolució, que va fer necessària la intervenció de la Sindicatura, em va fer tancar el cas **a favor de l'interessat**.

Expedient 04/03

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana: 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 aparcats 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 obres 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 de 2003, però l'Ajuntament no ens va respondre (desestimant la proposta de la Sindicatura) fins a primers de juny de 2004, després d'haver reclamat la resposta en diverses ocasions durant tot un any i d'haver-hi hagut un canvi en el regidor de referència.

Expedient 21/03

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana: 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 vehicle de l'interessat havia estat víctima de robatori a l'interior i diversos desperfectes 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** a primers d'octubre de 2003.

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, el 2003 va acabar sense resposta.

Així, i considerant que ja havia passat prou temps, des de primers del 2004 la Sindicatura va anar reclamant amb més o menys insistència aquesta resposta, però no va ser fins després d'una entrevista amb l'acabat de nomenar nou regidor de Seguretat Ciutadana, el senyor Lecegui, que l'assumpte es va desencallar. Per fi, a primers de juny de 2004, vaig rebre una resposta que, si

bé vaig considerar que no entrava gaire a l'arrel del problema, era suficient i suposava un tancament digne per a l'expedient després de 8 mesos.

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 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 (octubre de 2003), vaig decidir obrir expedient per fer seguiment d'aquestes actuacions. Si bé en aquell moment no s'havia iniciat cap via administrativa demanant el posicionament de l'Ajuntament, la meva intenció és vetllar la resolució judicial de l'assumpte per veure si l'administració local es veu afectada per la sentència en ferm. Com que a finals de 2004 encara no se'ns havia comunicat cap novetat al respecte, el **cas encara resta obert**.

Expedient 25/03

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana: manca de vigilància i multes

El senyor JBR es presenta a finals del 2003 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. Sembla que la causa és la deficient il·luminació de la zona i la manca de patrulles policials. Com que no s'havia

queixat per via administrativa, la Sindicatura es va limitar a trametre la queixa als Serveis oportuns, que van solucionar el problema ben de pressa.

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 justificués la seva presumpta infracció. 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.

A primers de 2004, la única tasca que va dur a terme la Sindicatura va consistir en vetllar que se li respongués convenientment al Sr. JBR. Com que aquesta resposta no va arribar en el seu termini habitual, la Policia Local no va tenir inconvenient en acceptar la prescripció de la sanció, motiu pel qual l'interessat va recuperar els diners que ja havia pagat.

Com que el cas es va resoldre amb una intervenció mínima i sense necessitat de fer cap suggeriment escrit, va quedar tancat com a **mediació**.

Expedient 26/03

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials: manca d'atenció

A finals de novembre de 2003 es presenta la senyora FRM per queixar-se contra la manca d'atenció que li dispensen els Serveis Socials.

Aquest departament, en ser consultat, ens va informar de les circumstàncies que havien provocat tal desatenció: 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, vaig entendre que l'atenció als usuaris no es pot interrompre per motius interns, i vaig **mediar** una disculpa del servei i l'entrevista sol·licitada per la senyora FRM. L'entrevista va tenir lloc a finals de gener i la disculpa escrita a primers de febrer de 2004.

Expedient 27/03

SERVEIS INTERNS – Governació: cementiri

A finals de 2003 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.

Entre les seves explicacions, la documentació que ens va aportar, els informes rebuts des del departament de Governació i els documents facilitats per la cap de la unitat, vam poder reconstruir amb força claredat la seqüència dels fets. Va quedar clar que l'Ajuntament havia recuperat el nínxol legalment, però també que hi havia hagut una descoordinació entre administracions que havia donat peu a CBG per pensar que el nínxol encara era seu (de la seva amiga).

Com a compensació, l'Ajuntament li va oferir la devolució de tots els diners pagats des del moment de la seva recuperació, cosa que es va trobar insuficient. Com a compensació es va demanar la concessió d'un nínxol similar.

L'Ajuntament, malgrat no tenir-hi cap obligació legal, va entendre el perjudici moral que l'esmentat error administratiu havia pogut produir i va decidir accedir a la petició de les interessada.

Aquesta concessió, però, a finals del 2004 encara no s'havia materialitzat per causa de les moltes i successives exigències de CBG, fins al punt que l'Ajuntament, després d'accedir a algunes d'elles (que el nínxol fos per estrenar, canviar-ne la titular, etc.), va optar per no fer més concessions i acollir-se al pacte inicial acceptat i signat per totes les parts en el seu moment.

Aquest "trencament de negociacions" va tenir lloc a finals d'any, de manera que l'expedient es resoldrà el 2005. Roman, per tant, **obert**.

Expedient 01/04

ACCIÓ TERRITORIAL – Medi Ambient: sorolls

El senyor AC, a primers d'any, ens van fer arribar un correu electrònic en què es queixava de la manca de sensibilitat i d'actuació municipal davant dels

sorolls que produïa un establiment de la vila i de la pèrdua de benestar que això li suposava.

En demanar informes a l'Ajuntament vam poder comprovar que ja s'estava actuant per solucionar el problema, amb l'únic "error" de no mantenir a l'interessat puntualment informat de les accions que es duïen a terme. Un cop comunicada aquesta informació, l'acció de la Sindicatura es va limitar a fer seguiment de l'actuació municipal per vetllar que l'assumpte no s'allargués massa.

Per evitar la clausura, l'establiment implicat aviat va començar a executar les mesures correctores indicades i va substituir els elements sorollosos que se li reclamaven. Així, al març de 2004 es va efectuar la inspecció de les mesures adoptades i es va emetre a nom seu l'Acta de Comprovació favorable, on s'especificava que les instal·lacions ja s'ajustaven al projecte i als annexos aprovats, de manera que quedava garantida la protecció de l'entorn i l'obligat compliment de les Ordenances Municipals.

Abans de tancar l'expedient, la Sindicatura va esperar un temps prudencial per assegurar-se que no hi havia més queixes. En no produir-se, vam tancar l'expedient **a favor de l'Ajuntament**.

Al cap d'uns dies, però AC ens va demanar que reobríssim l'expedient perquè, de manera esporàdica i puntual, els sorolls molestos encara es repetien. A més, apuntava alguna possible irregularitat en l'emissió de l'Acta de Comprovació favorable a l'activitat de l'establiment. Per comprovar els nous arguments de l'interessat, l'expedient va ser reobert i es torna a trobar en fase d'estudi i recopilació de dades.

Expedient 02/04

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana: multes

La Senyora TOQ es presenta per exposar que la Policia Local li havia imposat una sanció per mal estacionament que, des del seu punt de vista, era excessivament rigorosa. Vam observar que el lloc i l'hora en què li havia estat imposada, així com el concepte de la sanció, efectivament la feien molt rigorosa, però no per això incorrecta.

Atès que no havia iniciat la via administrativa, se li va recomanar que ho fes, ja que la Sindicatura no podria actuar ni pronunciar-se al respecte fins que aquesta via no s'hagués esgotat. Malgrat això, considerant que el criteri d'aplicació estricta del reglament en aquest cas podria resultar agreujant per la interessada perquè en altres espais de la vila no es multen vehicles per aquest concepte, vaig optar per comentar el cas amb el regidor de Circulació.

Al cap de 3 mesos sense resposta al recurs de TOQ, la Sindicatura va demanar explicacions a la Policia Local. La seva resposta va ser definitiva: com que era una falta menor (correctament sancionada però en cap cas greu) i no s'havia pogut respondre en el període establert, havia prescrit. S'havia disposat, per acabar, la devolució íntegra de l'import que la interessada ja havia pagat.

Com que el cas va ser resolt sense una intervenció directa de la Sindicatura, però sí després d'haver-hi fet una sèrie de reflexions, es va tancar l'expedient com a **mediació**.

Expedient 03/04

ACCIÓ TERRITORIAL – Urbanisme: disciplina urbanística

La senyora MCGM va demanar la nostra intervenció per resoldre un problema de disciplina urbanística que l'afectava directament. Es tractava que a la paret de l'edifici veí, més alt que el seu, hi havia una esquadra que li provocava goteres i embussos a ella i suposava, alhora, un perill per a la via pública.

La intervenció de l'Ajuntament, demanada per via administrativa, havia començat bé al juliol de 2003. A partir d'aquell moment, però, l'actuació dels Serveis Tècnics municipals va relaxar-se i no van fer el seguiment adequat al requeriment emès, de manera que al febrer de 2004 encara estava tot igual.

La Sindicatura de seguida va demanar informes sobre el cas i va instar el departament de Disciplina Urbanística perquè desencallés l'assumpte, petició que va ser atesa. Així, van començar un seguit de requeriments, al·legacions, excuses i sancions que van acabar a mitjan agost amb l'execució de les obres necessàries.

Si bé l'actuació de la Sindicatura va arribar com a conseqüència de l'excessiva demora en l'actuació de l'Ajuntament, vam acordar tancar el cas com a **mediació** perquè a partir del moment del nostre interès el cas es va desencallar i es va seguir adequadament fins a la seva resolució.

Expedient 04/04

SERVEIS INTERNS – Hisenda: guals

El senyor MLM es va presentar per demanar solució a un greuge que, des del seu punt de vista, patia per part de l'Ajuntament. Va explicar que havia demanat la concessió d'una entrada senyalitzada (gual) per a un local de la seva propietat i que li havia estat denegada. En canvi, a una altra persona, en les mateixes circumstàncies, se li havia concedit.

Després de demanar i obtenir els informes corresponents del departament d'Inspecció i Gestió Tributària i del Servei de Via Pública, vam constatar que la denegació era correcta d'acord amb les ordenances vigents pel fet de ja estar autoritzada una altra entrada amb placa a la mateixa finca (la de l'aparcament general).

Així doncs, vam procedir a comparar els dos expedients implicats, que ens van ser facilitats sense cap inconvenient. D'aquest estudi se'n desprenia que els locals en qüestió no es trobaven pas en les mateixes circumstàncies, ja que mentre l'interessat el volia destinar a aparcament privat, l'altre local pertanyia a una activitat econòmica que en el seu moment havia realitzat la corresponent *Comunicació Prèvia* d'una activitat de magatzem i aparcament. Com que l'activitat no era perillosa ni susceptible de molestar i, per tant, no li calia demanar permís, l'Ajuntament va emetre'n informe favorable. Poc després, quan l'empresa va demanar el gual perquè els era necessari per al correcte desenvolupament de la seva activitat, se'ls va concedir atenent que l'activitat ja funcionava, era legal, estava al corrent de les seves obligacions tributàries i la sol·licitud no contravenia cap ordenança.

Un cop demostrat que les circumstàncies d'ambdós locals no eren idèntiques, vaig considerar aclarit que la resposta de l'administració vers els interessats no esdevenia constitutiva de greuge, atès que en tots dos casos s'havia actuat d'acord amb l'ordenament en vigor.

Un cop fetes les explicacions oportunes, vam tancar l'expedient **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 05/04

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials: atenció insuficient

La senyora SOM i la seva mare es van presentar per queixar-se contra el que consideraven atenció deficient dels Serveis Socials municipals. Segons la seva versió, la seva situació econòmica exigia molt més suport que el que rebien.

Ens vam posar en contacte amb Serveis Socials i vam comprovar que efectivament en l'atenció a aquestes persones hi havia hagut alguna disfunció que havia interromput l'atenció durant un temps i que els havia fet creure que rebrien un ajut que després se'ls va denegar.

Conscients d'aquestes mancances, Serveis Socials es van disculpar davant les interessades, els van donar les explicacions oportunes i les van ajudar a buscar feina i a reorientar les seves despeses per optimitzar els diners.

Les interessades, però, van rebutjar el tipus d'ajuda que se'ls oferia i van manifestar que no volien més tractes amb els Serveis Socials de l'Ajuntament. D'igual manera, també van tallar tot contacte amb la Sindicatura, motiu pel qual vam haver d'acabar tancant l'expedient com a **desistit per la interessada**.

Expedient 06/04

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana: multes

El senyor MLM va ser objecte d'una sanció per estacionar damunt la vorera al c/La Palma. Malgrat saber que la multa s'ajustava a l'ordenament vigent, va demanar la intervenció a favor seu de la Sindicatura de Greuges, ja que considerava que les circumstàncies que l'havien portat a estacionar de manera incorrecta permetien enfocar el cas des d'un punt de vista menys rigorós. A més, també es va queixar de la manca de consideració i de l'actitud poc dialogant de l'agent que el va sancionar.

A instància nostra, MLM va presentar un recurs per via administrativa.

Seguidament, considerant que els seus arguments eren coherents i possibles, vaig comentar el cas amb els regidors corresponents i amb l'Inspector en Cap de la Policia Local, que ens van permetre fer un seguiment de tot el procés tot i no ser encara competència de la Sindicatura.

Atès que es tractava d'una infracció lleu va prescriure al cap de tres mesos, de manera que l'expedient va quedar resolt favorablement als interessos de MLM sense altra intervenció.

Per acabar de tancar el cas, i fent referència a la seva queixa per l'actitud excessivament autoritària de l'agent, els responsables de la Policia Local ens van notificar que els comandaments dels agents objecte de queixa són convenientment informats de cada reclamació, a fi de poder millorar el servei i l'atenció al ciutadà.

Així, considerant resolts els motius de la reclamació de MLM, la Sindicatura de Greuges va donar per acabada la seva actuació **mediadora** en el cas.

Expedient 07/04

ACCIÓ TERRITORIAL – Urbanisme: informes

El senyor ACG va demanar la intervenció de la Sindicatura per agilitzar l'emissió d'un informe que havia demanat a Serveis Tècnics i no acabava d'arribar.

En posar-nos en contacte amb aquest departament de seguida vam ser informats que el document que demanava l'interessat estava a punt de ser emès, i ja ens van avançar que seria favorable a la concessió de la llicència de primera ocupació que demanava ACG.

Com que n'hi havia hagut prou amb una reclamació verbal al servei que s'havia excedit en el termini de resposta, vaig decidir tancar el cas com a **mediació**.

Expedient 08/04

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials: atenció insuficient

Es presenta la senyora SGS per exposar que es troba en una situació crítica i Serveis Socials no l'ajuden prou. Explica que va ser víctima de violència domèstica i, animada pel Casal de la Dona, va denunciar el marit. Després d'alguns incidents, aquest va marxar i es va endur diners i valors, deixant-la a ella en una situació molt precària. Sembla ser que a Serveis Socials la van atendre d'urgència i li van cobrir les primeres necessitats, però que per causa de diversos moviments de personal dintre del departament, la interessada va quedar desatesa força temps, durant el qual la seva situació es va deteriorar gradualment (li havien tallat el subministrament de gas, devia 2 factures de l'aigua, i ja havia sigut avisada que li tallarien el corrent elèctric). També va explicar que estava pendent d'una operació seriosa i, per tant, no podia buscar feina.

Com que la seva situació semblava crítica i la seva angoixa era evident, vam trucar a Serveis Socials per saber si la informació facilitada era correcta. A grans trets sí que ho era, i van admetre que l'havia provocat la manca d'assistents i el relleu de la cap de servei. En aquell moment, però, el més urgent era atendre SGS, de manera que li van aconseguir ajut d'emergència immediat.

Al cap de pocs dies ens van informar que ja li havien assignat assistenta social i que de seguida es començaria a treballar en el seu cas.

Després d'un temps prudencial en què vam deixar actuar Serveis Socials, vam tornar a demanar informes sobre el cas. L'assistenta ens va explicar que la situació havia millorat perquè SGS cobrava PIRMI i, a més, tenia bones perspectives laborals de cara a l'estiu. El cas, però, estava lluny de poder-se tancar, ja que devia diversos mesos de lloguer del pis i el propietari no volia negociar cap pròrroga del contracte. Les solucions que se li oferien des de Serveis Socials no satisfien la interessada, qui les rebutjava sistemàticament i només es mostrava disposada a acceptar la cessió d'un pis.

El problema va quedar en una mena de punt mort fins a finals d'any perquè el desnonament judicial que es preveia no acabava d'arribar. Així, **l'expedient roman obert** mentre esperem que es pugui assolir una solució satisfactòria per

al cas. De tota manera, és evident que l'atenció i el seguiment de Serveis Socials podria ser molt millor si tinguessin més personal en plantilla.

Expedient 09/04

SERVEIS INTERNS – Governació: responsabilitat patrimonial

La senyora RPR va demanar la intervenció de la Sindicatura de Greuges perquè creia que l'administració municipal havia estat injusta amb ella.

Segons les seves explicacions, el setembre de 2003 va caure i es va trencar el canell esquerra per causa del mal estat de la vorera del carrer Pere el Gran (sovint conegut com a Pere III), a l'alçada del núm. 28, a prop del Supermercat Dia. Com que la fractura es va complicar i va requerir una intervenció quirúrgica i molt de temps de repòs, això va suposar que el seu marit, el senyor JCB, malalt d'alzèimer i, per tant, amb necessitat d'atenció constant, va haver-se de quedar en el Centre de Dia més hores de les habituals, ja que els familiars dels afectats no els podien atendre totes les hores que calia.

Davant d'aquests fets, RPR va presentar davant l'Ajuntament una reclamació de responsabilitat patrimonial per tal que se li abonés –exclusivament– l'import de les despeses extraordinàries que li va generar la seva situació d'invalidesa transitòria. Aquesta demanda, però, li va ser desestimada en dues ocasions per no haver-se demostrat la relació directa entre l'estat de la via pública i la causa de les seves lesions.

La Sindicatura va estudiar la documentació escrita i fotogràfica aportada per la interessada i va acceptar que no hi havia proves que hagués caigut en aquell punt i per causa del mal estat de la vorera (que era manifest), cosa que se li va explicar a RPR. En parlar d'aquesta circumstància, però, ella ens va matisar que sí que hi havia hagut una testimoni, una noia que l'havia ajudat al lloc de la caiguda, però que no l'havia pogut localitzar per demanar-li que testifiqués a favor seu.

Tot i que es veia possible aconseguir la declaració d'aquesta testimoni i la presentació del detall de les despeses derivades de la caiguda, la senyora RPR va interrompre la seva recerca durant diversos mesos per causa de

l'agreuament i defunció del seu marit. Per tot això, **va acabar el 2004 sense haver pogut resoldre l'expedient.**

Expedient 10/04

SERVEIS INTERNS – Governació: llicències

La senyora RFG va acudir a la Sindicatura per queixar-se dels sorolls que feien les recentment inaugurades instal·lacions de l'Agència Estatal de l'Administració Tributària (Hisenda) i per la manca d'actuació de l'Ajuntament al respecte.

En demanar informes als departaments i serveis implicats, vam comprovar que l'actuació municipal, tot i que potser hauria pogut ser més rigorosa en matèria de terminis, no s'havia aturat en cap moment, motiu pel qual la Sindicatura no podia intervenir-hi directament. Malgrat això, l'Ajuntament es va avenir a facilitar-nos tota la informació i documentació que s'anava generant.

Malgrat això, la situació no va fer un gir important fins que la interessada va demanar la intervenció del Defensor del Pueblo d'Espanya, amb competències i capacitat de pressió que podien incidir directament sobre l'oficina d'Hisenda, que fins llavors s'havia mostrat poc col·laboradora.

L'any va acabar en mig d'una intensa activitat de totes les parts implicades, però les moltes gestions, trucades, notificacions, preguntes i explicacions encara no havien donat el seu fruit. **L'expedient roman, per tant, obert.**

Expedient 11/04

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials: atenció insuficient

El senyor JMCM i explica que té greus problemes econòmics, que han derivat en la no renovació del seu contracte de lloguer. Tot i que semblava tenir bones perspectives laborals, en aquell moment estava a l'atur, i havia demanat la intervenció dels Serveis Socials per evitar que la seva esposa i els seus fills es trobessin sense casa. No havia trobat, però, el tracte que s'esperava.

En resposta a la nostra consulta, els Serveis Socials ens van informar que seria un cas difícil atesa la visió distorsionada de la realitat de JMCM, dels problemes d'administració i d'alcoholèmia de la seva esposa i del fet que potser els fills menors de la parella haurien de passar a tutela de la Generalitat.

La cap de Serveis Socials es va comprometre a mantenir-nos informats. Així vam saber que per un presumpte maltractament el senyor JMCM va ser detingut i apartat de la família, cosa que va agreujar encara més la situació de tots plegats.

A partir d'aquell moment, la situació personal de cada membre de la família va anar degenerant fins que la pèrdua de l'habitatge els va deixar al carrer i sense la custòdia dels fills, dels quals se'n va fer càrrec una familiar directa.

Els Serveis Socials ens van comunicar que els nens estaven bé i que la següent acció seria intentar forçar l'ingrés de la mare en un centre de desintoxicació i mirar-li d'aconseguir al pare alguna mena de suport econòmic.

Per tal i com s'han desenvolupat els esdeveniments, em sembla evident que el seguiment i la intervenció realitzats des de Serveis Socials han estat del tot insuficients, ja que estaven informats del cas molt abans del desnonament i no s'hi va fer cap intervenció preventiva.

L'expedient roman obert per tal d'anar fent seguiment del cas.

Expedient 12/04

ACCIÓ TERRITORIAL – Urbanisme: informes

La senyora MMDC es presenta per demanar ajut en un problema urbanístic que pateix.

Segons la seva versió, en els darrers anys diverses actuacions urbanístiques s'havien menjat aproximadament mil metres quadrats d'un terreny que tenia al carrer Eugeni d'Ors. Afirmava que aquesta finca havia estat objecte de diverses expropiacions parcials, però que en totes les ocasions s'havien ocupat més metres dels que li havien expropiat inicialment. Recolzava els seus arguments amb una sèrie de plànols que li havia fet un topògraf particular.

Seguint les nostres indicacions, la interessada va iniciar la via administrativa (cosa que no havia fet i, per tant, impedia la intervenció de la Sindicatura). Al cap de tres mesos, però, MMDC va demanar-nos que reclaméssim la resposta, ja que temia que la complexitat del cas la demorés encara més.

La Sindicatura va mantenir diversos contactes amb els responsables administratius d'Urbanisme i, tot i obtenir-ne alguns comentaris de paraula, la resposta no acabava d'arribar. Així, al cap de tres mesos més de reclamacions verbals, vaig optar per tancar l'expedient **a favor de la interessada** i per suggerir a l'Ajuntament que utilitzi al mínim el silenci administratiu com a resposta i que es doti dels mitjans humans i tècnics necessaris per evitar aquestes situacions de manca de resposta.

Cal dir que a partir d'aquest punt la resposta va ser molt ràpida i, tot i que es van desestimar les reclamacions de la interessada, es va fer de manera ben documentada i argumentada.

Expedient 13/04

VIA PÚBLICA – Manteniment: contenidors

La senyora MMC s'adreça a nosaltres per exposar-nos el problema que li ocasiona l'actual ubicació d'uns contenidors del seu carrer. Ens explica que els dos contenidors d'orgànica, els que desprenen més pudor, queden just sota la finestra de la seva habitació, de manera que no s'hi pot estar. A més, les circumstàncies de la seva salut l'obliguen a ventilar constantment la casa i, alhora, li impedeixen instal·lar-se aire condicionat.

Com que l'Ajuntament no havia contestat una sol·licitud que havia presentat perquè canviessin de lloc els contenidors, la Sindicatura es va posar en contacte amb el Servei de Via Pública i li va demanar informes sobre l'assumpte. Ens van explicar que l'actual distribució d'espais al carrer responia a uns criteris uniformes establerts per a tota la vila, de manera que el desplaçament dels contenidors es feia difícil.

Malgrat això, ens van fer diverses propostes que van ser debatudes entre la interessada i la resta de veïns de l'immoble, però cap d'elles va assolir el consens de tots els afectats. Igualment, les propostes apuntades per la

interessada van ser convenientment estudiades però no eren, de moment, viables.

Així, ateses les poques combinacions que permetia l'espai, les necessitats de la via pública i les exigències dels veïns, tant el responsable de Via Pública com aquesta Sindicatura només vam trobar una solució possible i viable: invertir l'ordre, dintre del mateix espai, entre els contenidors verds normals i els contenidors d'orgànica. D'aquesta manera, els contenidors d'orgànica ja no quedaven al dret de la seva finestra i no calia ocupar més espai de l'actual ni apropar els contenidors cap a la porta de l'immoble.

La interessada va acceptar aquesta proposta i, en atenció a que havíem pogut arribar a una entesa amb Via Pública sense que calgués fer cap recomanació escrita, vam acordar tancar com a **mediació**.

Expedient 14/04

CAS SENSE COMPETÈNCIES – Interès Humà

Es presenta el senyor ZGS i demana la intervenció de la Sindicatura per solucionar el problema econòmic que l'ofega per culpa "del banc i d'un jutge". Malgrat l'evident manca de competències de la nostra Sindicatura, en atenció a la manca de recursos de l'interessat (edat avançada, sense possibilitats de desplaçament, sense saber llegir ni escriure, amb l'esposa invàlida, etc.), vam intentar mediar diverses vies d'actuació.

En primer lloc, la nostra recomanació de demanar ajut assistencial a Serveis Socials va ser rebutjada per l'interessat. I en segon lloc, els nostres contactes amb el seu advocat d'ofici només ens van permetre saber (sense una certesa absoluta) que part de la pensió de ZGS era embargada per ordre judicial per fer front a un impagament d'un ex-gendre a qui ell havia avalat.

Davant la impossibilitat de saber a quant pujava el deute, quan havia pagat i quan li quedava per pagar, vam suggerir a l'advocat que es posés en contacte amb el Defensor del Client de l'entitat bancària, a veure si es podia aclarir tot plegat i, així, planificar una solució.

Tot i la complicació del cas i l'evident manca de competències de la Sindicatura, encara mantenim l'expedient obert per si hi ha alguna novetat.

Expedient 15/04

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials: beques

La senyora CEA exposa que quan va néixer la seva filla va perdre la feina i que ara, que ja podria tornar a treballar, no ho pot fer perquè no té diners per pagar la llar d'infants. Ha anat a Serveis Socials i li han dit que, d'acord amb la renda per càpita que tenen a casa seva, no li podien oferir a ajut econòmic directe, però que d'acord amb els barems en vigor, només haurien de pagar la quota mínima de les llars. La interessada, però, demanava ajut per cobrir els primers dos o tres mesos, ja que després comptava trobar feina i no dependre només del sou del seu marit.

Els Serveis Socials, en ser consultats, ens van informar dels barems que regien les quotes de les llars i de les possibles beques (de menjador, etc.). També ens van dir, però, que el 2004 la interessada no havia fet la preinscripció necessària per tal de reservar plaça i perquè el seu cas fos estudiat.

A instància de la Sindicatura, CEA va formalitzar la matrícula, va obtenir plaça i va assistir a l'entrevista perquè Serveis Socials avalués la seva situació econòmica. Com ella ja suposava, la seva renda per càpita no els donava dret a beca, però que sí que els classificava en l'esglaió més baix de la taula. Aquesta circumstància, sumada a un augment de sou aconseguit pel seu marit, va solucionar el problema cap a finals d'any.

Malgrat això, la impossibilitat de contactar amb la interessada per tancar l'expedient formalment (i per saber si havia trobat feina) ha fet que **l'expedient encara estigui obert.**

Expedient 16/04

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials: habitatge

La senyora MDNAB es presenta per denunciar una atenció insuficient de Serveis Socials. El problema consistia en l'inequívoc exhauriment del seu actual contracte de lloguer que, tot i que encara es podia prorrogar un any, acabaria per deixar la seva família sense llar. Els actuals preus de mercat dels pisos de lloguer, units als pocs ingressos de la seva unitat familiar, feien la recerca d'un nou habitatge totalment inútil.

Des de Sindicatura se li va indicar que aquesta problemàtica havia de ser atesa pels Serveis Socials, però ens va demanar que vetllessim el cas perquè si bé aquest servei els havia atès de manera puntual i correcta en altres ocasions, ara no semblaven gaire disposats a ajudar-los. De seguida vam suposar que el problema no venia d'una manca de voluntat del servei, sinó de la reestructuració interna que havia patit recentment (els ja comentats relleus de la cap de servei i d'una de les assistentes). Per assegurar que aquest cas era reconduït adequadament vam decidir fer un seguiment detallat del tractament que rebia.

Així, vam ser informats que se li va assignar una assistenta social, que es van estudiar les seves circumstàncies familiars en matèria d'ingressos i despeses, que va rebre orientació sobre gestió de despeses i optimització de recursos i, sobretot, que es va abordar convenientment el problema de la propera manca d'habitatge.

En considerar que l'actuació dels Serveis Socials de l'Ajuntament a partir del moment que es va reobrir el seu expedient, arran de la intervenció de la Sindicatura de Greuges, va esdevenir suficient i correcta, vaig donar per acabada la nostra intervenció de **mediació** i seguiment en el cas.

Expedient 17/04

ACCIÓ TERRITORIAL – Urbanisme: voreres

El senyor JC i la senyora MAMS es van presentar davant d'aquesta Sindicatura per exposar dues queixes que, malgrat les nostres recomanacions, no van presentar per via administrativa. Atès l'interès dels casos exposats, però, vaig decidir obrir expedient i aclarir els fets.

En primer lloc, els interessats es queixaven per diferents multes que els havien imposat mentre descarregaven la compra davant del seu edifici. Ells mateixos, però, ens van informar que sovint l'aparcament indegut s'allargava més del necessari, motiu pel qual les multes esdevenien correctes des de qualsevol punt de vista. El fet que mentre els multaven, el cotxe de la patrulla que ho feia també estigués mal aparcad, va ser convenientment argumentat per l'Inspector en Cap de la Policia Local.

La seva segona queixa feia referència a la rebentada d'una roda del seu cotxe en aparcar a la reurbanitzada Av. de Tarragona. Com que ens havia arribat alguna altra queixa al respecte, vaig optar per anar-ho a veure, preguntar als veïns de la zona i demanar informes al Servei d'Urbanisme.

Quan els vam rebre vam poder comprovar el motiu i la utilitat de la solució urbanística adoptada des de diferents punts de vista (tècnic, estètic, etc.). D'igual manera, ja havien comprovat que les cantonades s'havien bisellat a fi d'evitar majors mals.

Com que les explicacions rebudes em van semblar satisfactòries, vaig trametre la informació als interessats i vaig optar per tancar l'expedient **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 18/04

SERVEIS INTERNS – Governació: manca de resposta

El senyor JCR va acudir a aquesta Sindicatura per demanar que intercedíssim per tal d'obtenir alguna resposta a una sol·licitud de responsabilitat patrimonial que havia presentat l'any 2000.

Per tal de saber si realment el cas havia quedat per respondre o si s'havia atès la demanda de l'interessat d'alguna manera, vam demanar informació al departament de Governació. Malgrat el temps que havia passat des de la sol·licitud, els responsables del departament van recordar el cas i ens van donar les explicacions corresponents.

Es veu que sí que hi va haver una demora en la resposta, però que JCR va acudir diverses vegades a preguntar pel cas i, si bé no li havien arribat a

comunicar res per escrit, sí que estaven convençuts que el cas havia quedat tancat verbalment. També ens van informar que, a més, en aquest tipus de reclamacions, la manca de resposta esdevé el que s'anomena "silenci administratiu negatiu", que equival a una resposta denegatòria.

En aquest punt, la Sindicatura va demanar verbalment un informe intern amb aquesta informació, de manera que la poguéssim utilitzar com a base per elaborar la nostra resposta a l'interessat. Al cap de dos mesos d'insistència infructuosa, finalment el vam haver de demanar per escrit.

A finals d'any, sabíem que el document ja estava fet, però encara no ens n'havia arribat la còpia. Per aquest motiu **l'expedient no està tancat**.

Expedient 19/04

SERVEIS INTERNS – Governació: manca de resposta

Es presenta el senyor JMM perquè l'ajudem a obtenir una resposta de l'Ajuntament a una instància que havia presentat feia mig any. El preocupava la manca de resposta i que el problema que havia originat la seva demanda encara persistia.

La Sindicatura va demanar informes al departament de Governació —al qual corresponia atendre la sol·licitud de l'interessat—, i de seguida se'ns va explicar i justificar la probable resposta que se li donaria. També se'ns va dir que l'escrit es faria i es notificaria aviat.

Malgrat aquest compromís i les nostres reclamacions, van passar dos mesos i la resposta no arribava. Així, veient la infructuositat de la nostra mediació per tal d'aconseguir-la, i sense ànim d'influir en el seu contingut, sí que vaig considerar agreujant que no s'hi hagués fet ni se li hagués dit res al respecte. Vaig optar, doncs, per recomanar per escrit que al més aviat possible se li respongués formalment al senyor JMM tot explicant-li com se solucionaria el conflicte que plantejava o bé explicant-li perquè no s'hi feia cap actuació. El cas va quedar tancat **a favor de l'interessat**.

Expedient 20/04

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana: multes

El senyor JMM es presenta per reclamar la resposta a dos recursos que havia presentat contra sengles multes feia més de sis mesos.

En posar-nos en contacte amb la Policia Local per reclamar la resposta, de seguida van admetre que, atès el temps que havia transcorregut, les faltes havien prescrit, cosa que va ser notificada convenientment a l'interessat i a la Sindicatura. Aquesta prescripció va suposar l'anul·lació de tot efecte administratiu que poguessin tenir les sancions i la devolució de l'import que JMM ja havia satisfet.

Malgrat amb aquesta resolució no s'havia entrat en el fons de la qüestió plantejada per l'interessat (l'accés al seu local i els possibles defectes i/o irregularitats en les denúncies, que podrien ser causa de nul·litat o anul·labilitat), li vaig proposar a JMM que considerés suficient l'arxiu de les multes i la devolució dels diners, ja que també semblava improbable la consecució d'altres arguments.

Com que aquesta proposta va ser acceptada, vam poder tancar l'expedient com a **mediació**.

Expedient 21/04

ACCIÓ TERRITORIAL – Urbanisme: voreres

El senyor MBM es presenta per queixar-se contra la denegació a una sol·licitud de responsabilitat patrimonial que havia fet per causa de la rebentada d'una roda del seu cotxe en aparcar a la reurbanitzada Av. de Tarragona.

Com que ens havia arribat alguna altra queixa al respecte, vaig optar per anar-ho a veure físicament, per preguntar als veïns de la zona i per demanar informes al Servei d'Urbanisme.

Quan els vam rebre (molt de pressa) vam poder comprovar el motiu i la utilitat de la solució urbanística adoptada des de diferents punts de vista (tècnic,

estètic, etc.), així com la voluntat de restar “agressivitat” a les vorades granítiques utilitzades (convenientment homologades) amb el bisellat de les cantonades. Quedava doncs per a l’habilitat dels conductors la cura dels seus pneumàtics.

Com que les explicacions rebudes em van semblar satisfactòries, vaig trametre la informació a l’interessat i vaig optar per tancar l’expedient **a favor de l’Ajuntament**.

Malgrat això, vaig posar sobre la taula altres arguments com el gran volum de trànsit d’aquesta via i la possible voluntat dels conductors de fer un aparcament ràpid per entorpir la circulació al mínim possible, cosa que podria provocar alguna imprecisió en la seva maniobra que podia tenir conseqüències exagerades. Per això, també vaig resoldre recomanar a l’Ajuntament arrodonir o bisellar lleument les arestes interiors dels espais d’aparcament de les vies on hi hagi aquest tipus de vorades.

Aquesta recomanació, però, per causa de la feina que implicava i per la ràpida disminució dels incidents provocats, no va ser atesa.

Expedient 22/04

SERVEIS INTERNS – Hisenda: impostos

El senyor CMA es presenta per reclamar contra dues taxes de recollida d’escombraries i una d’activitat econòmica que se li van girar quan ja havia, segons la seva versió, tancat el negoci.

Assumeix que bona part del problema el va causar la manca de comunicació per part seva de la baixa de l’activitat a l’Ajuntament, però demana que ara (tres anys més tard) es rectifiqui. Al·lega que la persona que li “portava els papers”, no el va assessorar correctament. Aporta, com a prova de la baixa, un imprès que va presentar a Hisenda demanant la baixa d’obligacions d’activitat econòmica de manera retroactiva, però no té constància que s’hagi acceptat.

En la resposta de l’Ajuntament se li va denegar l’anul·lació que demanava per no haver-ho comunicat en el seu moment i per haver presentat els recursos de manera totalment extemporània.

Atès que l'actuació de l'Ajuntament semblava correcta d'acord amb la informació i la documentació aportades, i atès que vam poder comprovar que Hisenda no havia acceptat la baixa de l'activitat de manera retroactiva, vaig optar per demanar-li a l'interessat que presentés altra documentació que demostrés la baixa en el període que ell deia (baixa dels comptadors de llum o aigua, contracte de lloguer dels nous ocupants del local, etc.) ja que d'altra manera no hi hauria cap prova sòlida que m'impulsés a recomanar l'anul·lació de les taxes girades.

Com que la nova documentació aportada tampoc clarificava la situació, vaig optar per condicionar el possible recolzament a la petició de l'interessat a la resolució que emetés l'ORGT als recursos presentats.

L'any es va acabar sense que aquest organisme s'hagués pronunciat, motiu pel qual **l'expedient resta obert**.

Expedient 23/04

VIA PÚBLICA – Manteniment: arranament de camins

Truca el senyor AP, responsable d'una cooperativa situada als afores de Vilafranca, per reclamar que se'ls condicioni el camí d'accés, ja que les pluges i el pas de vehicles propis i aliens l'havien deteriorat considerablement.

Amb la documentació que ens va fer arribar, vam comprovar que sí que havia fet la petició corresponent per via administrativa, però que l'havia fet molt després del que ens havia dit i l'Ajuntament encara tenia un mes per respondre.

Malgrat entendre que els terminis encara no ens permetien actuar, pocs dies després AP ens va demanar si li podíem aconseguir informació al respecte, ja que s'acostava el temps de la verema i, en cas que l'Ajuntament no es fes càrrec de l'arranjament, hauria de buscar altres vies de solució.

Com que l'argumentació em va semblar raonable, vam contactar amb Via Pública per exposar-los el cas. Atès que l'arranjament ja estava previst, es van comprometre a avançar-lo prou com perquè no dificultés el trànsit durant la verema. També van acceptar tenir en compte el temps de verema a l'hora de fer-hi els arranjaments periòdics.

A més, vam parlar de les possibilitats d'un asfaltat definitiu del camí i dels motius (tècnics, ecològics, d'interès comunitari i econòmics) que ho desaconsellaven.

Un cop solucionat el problema i donades -i acceptades- les explicacions corresponents, vam tancar el cas com a **mediació**.

Expedient 24/04

VIA PÚBLICA – Mobilitat i Transport: aparcament

La senyora MRCP demana la intervenció de la Sindicatura perquè el servei de Via Pública li havia denegat la col·locació d'una piona entre el seu gual i el de la casa veïna, que demanava per evitar aparcaments de vehicles que, com que no hi havia espai suficient, ocupaven part dels guals.

Després d'estudiar el terreny i de fer-ne diverses fotografies, vaig consultar l'assumpte amb els responsables de Via Pública per escoltar els seus arguments i mirar de buscar-hi alguna solució.

Via Pública ens va demostrar amb plànols, fotos i explicacions que accedir a posar la piona suposava afegir un obstacle en la traçada lògica dels vehicles que esdevindria molt perillós per a la normal circulació de la zona. I malgrat coincidir amb la interessada que un cotxe mal aparcat esdevé un perill major, ja que el seu volum és superior al d'una piona, vaig aprovar que l'Ajuntament no volgués instal·lar un obstacle per a tots els conductors només per educar l'incivisme d'una minoria que, en cas de topada, n'esdevindrien responsables directes.

En atenció a la nostra voluntat medidora, però, Via Pública va accedir a col·locar una piona metàl·lica a la vorera per impedir, com a mínim, que cap vehicle l'envaís, però aquesta mesura no només no va solucionar cap problema sinó que va dificultar enormement les maniobres d'entrada i sortida als garatges que tenien gual. Evidentment, la piona es va retirar.

Esgotades totes les possibilitats viables, vam acceptar que l'actuació del servei de Via Pública havia estat correcta i eficient, de manera que només vam poder trametre totes les explicacions a la interessada i recomanar-li trucar a la Policia

cada vegada que algú envaís el seu gual. El cas es va tancar **a favor de l'Ajuntament.**

Expedient 25/04

ACCIÓ TERRITORIAL – Urbanisme: disciplina urbanística

El senyor AVM es presenta per queixar-se contra la manca d'actuació d'Urbanisme davant d'una sol·licitud que havia presentat feia mesos. El problema era causat per un restaurant, els aparells d'aire condicionat i d'extracció de fums del qual provocaven sorolls i vibracions insuportables. Les mesures preses demostraven que tenia raó.

Quan vam consultar el tècnic d'Urbanisme que portava el cas vam comprovar que no és que no s'hi estigués treballant, sinó que el procés era llarg i ningú havia informat l'interessat. A més, un canvi de propietari de l'establiment va endarrerir considerablement les gestions.

Malgrat les ordenances eren clarament vulnerades per l'establiment i malgrat l'interès i el seguiment de la Sindicatura, els terminis es van anar allargant per donar temps al propietari a realitzar unes obres correctores que havia anunciat però que al cap de dos mesos encara no havia realitzat. Tot i detectar un possible excés de tolerància per part de l'Ajuntament, es va acabar l'any amb **l'expedient pendent de tancar.**

Expedient 26/04

ACCIÓ TERRITORIAL – Medi Ambient: sorolls

El senyor MCA ens adreça un correu electrònic en què es queixa contra el soroll que fa el Centro Rociero de l'Espirall fins a altes hores de la nit. També diu que la Policia Local li va respondre que no tenien agents disponibles quan els va demanar que hi intervinguessin. Explica que “no és el primer cop que protestem per aquest tema” i diu que “confia que hi posaran remei”.

Pocs dies després, la Sindicatura li va respondre també per correu electrònic. Li vam explicar les nostres limitacions competencials, la nostra capacitat

d'intervenció i el fet que no podem "ordenar" res directament. Per tant, li vam demanar que, per facilitar-nos la intervenció, ens concretés al màxim la data en què va demanar la intervenció de la Policia i no va ser atès, i que també ens fes arribar les còpies dels escrits que hagués entrat al registre de l'Ajuntament queixant-se d'aquest assumpte. Li proposàvem, per acabar, que si no s'havia queixat mai per escrit, ho fes i ens facilités una còpia de la queixa, ja que així ens seria més fàcil fer un seguiment de l'actuació municipal al respecte.

Com que no vam rebre cap més notícia de l'interessat, al cap d'un cert temps vam tancar l'expedient com a **desistit**, però em vaig reservar el dret d'obrir un expedient d'ofici sobre aquest problema el proper estiu, que és quan presumptament es produeixen les molèsties.

Expedient 27/04

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana: multes

El senyor JSS es presenta i mostra el seu desacord amb la desestimació de les al·legacions que havia presentat contra una multa d'aparcament. La sanció li va ser imposada per aparcar el cotxe en una plaça reservada per a minusvàlids sense tenir targeta d'aparcament.

Al·legava a favor seu que ho va fer per una urgència mèdica (patia un terrible mal de queixal i anava a la Clínica Dental), plovia i no hi havia cap altra lloc proper on aparcar. Com que va creure que el seu estat era prou greu com per ser considerat minusvàlid, hi va deixar el cotxe. A més, hi havia dues places lliures i només en va ocupar una.

En primera instància i d'acord amb l'ordenament vigent, la Sindicatura va tancar el cas a favor de l'Ajuntament, i ho va argumentar observant-li a JSS que afortunadament no patia cap discapacitat que limités de forma greu i permanent la seva mobilitat. A més, se'm feia molt difícil justificar que una situació puntual pogués permetre a algú vulnerar els drets d'altres ciutadans.

Malgrat això, i per causa de la insistència de l'interessat, a finals d'any el cas va ser comentat fortuïtament amb el regidor de Seguretat Ciutadana i amb l'Inspector en Cap de la Policia Local, els quals es van mostrar disposats a estudiar-lo i reconsiderar-lo. Van comprovar l'historial com a conductor

absolutament net de JSS i nosaltres vam comprovar que aquell dia, a aquella hora, efectivament plovia. Així, **l'expedient va ser reobert i es va acabar l'any** sense tenir cap confirmació però amb la possibilitat de tancar-lo satisfactòriament per a l'interessat.

Expedient 28/04

VIA PÚBLICA – Mobilitat i Transport: manca d'atenció

La senyora MTT planteja una queixa contra Via Pública. Explica que els ha fet una consulta, en persona, diverses vegades i que no ha rebut ni la informació demanada ni el tracte adequat. La informació que demanava era les possibilitats de desplaçament de la seva filla (en cadira de rodes) des de casa seva fins a l'institut.

En ser consultats els responsables de Via Pública, van lamentar el descontent de la interessada, i immediatament es van disposar a facilitar la informació que se'ls demanava. Al cap de dos dies ens van lliurar dos plànols per a MTT. En un d'ells hi havia marcat els recorreguts dels microbusos urbans (adaptats) amb els horaris i les parades més properes al seu punt d'origen i destí, i en l'altre hi havia una proposta d'itineraris per poder fer amb la cadira, seguint les voreres més amples i amb els guals d'accés necessaris.

De seguida es va donar aquesta informació a la interessada i se li van trametre les disculpes de Via Pública per l'atenció rebuda, cosa que ens va permetre tancar l'expedient com a **mediació**.

Cal dir que la interessada em va fer altres comentaris (alguns sobre qüestions personals i d'altres sobre assumptes competència d'altres administracions) que no es van concretar en cap queixa i no van ser motiu d'obertura d'expedient.

Expedient 29/04

VIA PÚBLICA – Manteniment: mal estat del carrer i trànsit intens

El senyor XPV ens fa arribar un correu-e en què es queixa sobre diferents aspectes del c/ Eugeni d'Ors. Explica que l'asfalt està molt fet malbé,

desnivellat i apedaçat, cosa que fa que els vehicles, en passar-hi, facin més soroll de l'habitual. També es queixa contra els vehicles mal aparcats, contra el pas de camions de gran tonatge i contra el soroll i les accelerades que fan els cotxes i, especialment, les motos.

Com que l'interessat no havia iniciat cap via administrativa però el problema reclamava atenció, vaig decidir demanar informació al respecte a Via Pública. Des d'allà ens van informar que estava previst un reasfaltat relativament imminent per al tram de carrer en qüestió, cosa que solucionaria part del problema. També ens van informar que el pas de vehicles pesants no es podia restringir, ja que aquell carrer és una de les vies de comunicació principals de la vila. Sobre els cotxes mal aparcats i els excessos de velocitat, era evident que es tractava d'una qüestió policíaca, i que sobre el soroll de les motos periòdicament es fan campanyes de control i conscienciació. Finalment, sobre la possibilitat de regular la velocitat per mitjà de la col·locació de passos de vianants remuntables, ens van informar que era un assumpte que estava en estudi, però que no era imminent atès que hi ha carrers de la vila que ho demanen amb més urgència.

Li comuniquem tota aquesta informació a l'interessat i es dóna per satisfet amb la futura actuació de l'Ajuntament i amb la nostra acció d'informació i mediació. Ens demana, però, que mantinguem l'expedient obert fins que es concretin una mica més els terminis. Per aquest motiu, **a finals d'any l'expedient no estava tancat.**

Expedient 30/04

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials: atenció deficient

Es presenta la senyora RMR per exposar que té problemes econòmics i d'escolarització del fill, i que a Serveis Socials només li oferien ajut a canvi que es divorciés i que el fill tornés a l'escola. Afirmava que Serveis Socials la volien classificar com a "família en risc social" quan ella només demanava ajut puntual. Explica que com que ella no estava disposada admetre cap interferència en la seva vida personal, va rebutjar l'ajut que li van oferir.

Com que semblava que hi podia haver alguna irregularitat en l'atenció dels Serveis Socials vaig voler parlar del cas amb la responsable del servei. En fer-

ho, vaig constatar que la interessada ens havia donat una visió molt parcial dels esdeveniments i que el que van intentar des de Serveis Socials va ser oferir-li accions concretes per solucionar els seus problemes de manera més sòlida que la que ella demanava. També li van demanar documentació que demostrés la seva situació real, però aquesta petició no va ser atesa.

Vaig decidir mantenir l'expedient obert durant un temps per vetllar si hi havia novetats al respecte, cosa que va fer que **a finals d'any l'expedient romangués obert.**

Expedient 31/04

SERVEIS INTERNS – Governació: cementiri

Telefona la senyora MVS per explicar que l'Ajuntament li ha robat el nínxol i que ja hi ha enterrat algú altre. Vol que se la indemnitzi i se la compensi pel disgust. Pocs dies després es presenta i aporta documentació que demostra la seva propietat. També explica que ha tingut algunes picabaralles amb diverses persones de l'Ajuntament.

Malgrat la nostra voluntat de parlar amb el departament de Governació per demanar la seva versió de l'assumpte, diverses circumstàncies van demorar l'entrevista fins a finals d'any. Quan l'entrevista va tenir lloc, però, va resultar força aclaridora: un error administratiu va provocar que, un cop feta la remodelació d'aquell sector del cementiri, s'ocupés erròniament el nínxol propietat de la interessada. Com que l'enterrament "erroni" era recent, no va ser possible fer el canvi, i l'Ajuntament va proposar-li commutar-lo per un d'ídèntiques característiques i valor, situat a tan sols 1 m del seu. Des de llavors, el nou títol estava a la seva disposició.

A més, la responsable del departament ens va informar que la senyora MVS havia interposat un contenciós contra l'Ajuntament, cosa que, com a mínim, deixa la Sindicatura sense competències. Ens explica, també, que amb algun dels diferents advocats que ha tingut la interessada s'havia arribat a un preacord molt favorable per a ella, però que l'havia rebutjat perquè volia, a més, una disculpa pública de l'alcalde.

En aquell moment, doncs, la negociació estava del tot trencada i es deixaria la darrera paraula als tribunals.

El 2004 va acabar sense haver tancat l'expedient perquè la interessada, en explicar-li la nostra no competència, es va mostrar sorpresa i va suposar que un advocat a qui havia signat poders podia haver presentat la denúncia sense que ella ho sabés. Ens va demanar col·laboració per mediar una solució.

Expedient 32/04

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana: grua

La senyora CMR es presenta per recórrer una multa d'aparcament i la retirada del cotxe per la grua. Diu que feia 4 dies que tenia el cotxe aparcad a la vora d'un gual i que, de sobte, ja no hi era. Va anar a la Policia a denunciar el robatori i li van dir que el vehicle estava allà, al dipòsit, que l'havia retirat la grua perquè estava ocupant el gual. CMR sosté que algú, intentant aparcar davant seu, li devia desplaçar. Aporta com a proves fotos d'una rodera a terra i d'un bony a la matrícula que abans no tenia. Demana que se li retiri la multa i se li tornin els diners de la grua i el dipòsit (porta els rebuts).

Com que no havia iniciat encara la via administrativa, la vam orientar perquè ho fes, i li vam explicar que fins que no hi hagués una resolució (i fos no satisfactòria) la Sindicatura no hi podria intervenir. Malgrat això, la vam avisar que era molt difícil demostrar els seus arguments, ja que res no ens assegurava que el bony de la matrícula no hi fos d'abans i que les roderes no fossin posteriors. Era probable que, sense cap testimoni, no tingués prou arguments com perquè se li retirés la sanció.

Dies més tard es presenta la interessada amb la declaració de dues veïnes que afirmen haver vist com una furgoneta blanca, intentant aparcar, li va desplaçar el cotxe. També va entrar el document per Registre. Vam comentar que això no volia dir que la Policia no hagués fet bé la seva feina, ja que quan va retirar el cotxe sí que estava "mal estacionat": l'agent no podia saber si el propietari havia deixat el cotxe mal aparcad o bé algú l'havia mogut. En tot cas, el culpable seria el de la furgoneta, que no podíem saber qui era.

La interessada va demanar que, atès que ella tampoc n'era culpable, l'ajudéssim a recuperar els diners, i per això, amb la intenció de fer seguiment del cas tot i no estar esgotada la via administrativa, vam obrir expedient.

Al cap de poc més d'un mes, en una entrevista mantinguda amb el regidor de Seguretat Ciutadana i amb l'Inspector en Cap de la Policia, vam comentar el cas i, tot i no considerar-se concloents les proves aportades, es va deixar l'assumpte sobre la taula amb la intenció de tornar-ne a parlar.

Així, a finals d'any, quan encara no s'havia esgotat el termini per a la resposta en via administrativa, **l'expedient es mantenia obert.**

Expedient 33/04

SERVEIS INTERNS – Governació: manca de resposta

Es presenta el senyor JMM perquè l'ajudem a obtenir una resposta de l'Ajuntament a una instància que havia presentat feia tres mesos. A més, el seu escrit incidia sobre una problemàtica que ja havia exposat en anteriors ocasions i que mai no havia obtingut resposta (veure l'expedient 19/04): l'ús que es donava a la Plaça de la Sardana i les tenses relacions veïnals que mantenia amb els seus usuaris.

La Sindicatura va ajuntar aquest expedient amb els anteriors (pels quals ja s'havia suggerit a l'Ajuntament que respongués sense més demora) i va tornar a demanar informes al departament de Governació —al qual també corresponia atendre aquesta sol·licitud de l'interessat—. De seguida se'ns va explicar i justificar la probable resposta que se li donaria, i se'ns va dir que l'escrit es faria i es notificaria aviat.

A més, vaig consultar amb els responsables de la Policia Local el problema del possible absentisme escolar dels joves que molestaven l'interessat.

A finals d'any encara no havíem rebut la resposta reclamada, motiu pel qual **l'expedient va quedar obert.**

Expedient 34/04

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials: habitatge

Es presenta la senyora JCT per queixar-se que a Serveis Socials no l'han atesa correctament. Explica que no té estabilitat laboral ni econòmica, que té una filla petita i que temporalment viu al pis de la seva germana, però que per diversos motius ja no s'hi pot estar més. Demana que se li proporcioni un pis a ella en lloc de “donar-los tots als immigrants”.

Després d'explicar-li que la Sindicatura no li podrà buscar pis, intentem aclarir com ha anat l'entrevista amb Serveis Socials. Resulta que la informació que li havien donat és completa i correcta, però que com que no era ben bé la que s'esperava se n'havia anat decebuda. Vam comentar les dificultats que hi havia en matèria d'habitatge i del fet que els immigrants no gaudeixen de cap tracte de favor.

Malgrat constatar que les possibilitats de l'Ajuntament no arribaven més enllà del que ja se li havia ofert, vam quedar que trucaríem al departament d'habitatge per saber si se li podia facilitar alguna altra via de sortida.

Els responsables d'aquest departament ens van confirmar que la informació que se li havia donat des de Serveis Socials era correcta, però també ens van donar informació tranquil·litzadora sobre les possibilitats legals de continuar vivint al pis de la seva germana.

Amb la intenció de facilitar aquesta informació a la interessada, la vam estar trucant diversos dies, però mai vam aconseguir contactar amb ella. Finalment, li vam deixar un missatge al contestador en què li demanàvem que es posés en contacte amb nosaltres. Després d'uns quants dies sense notícies seves, però, vaig decidir tancar el cas com a **desistit per la interessada**.

Expedient 35/04

SERVEIS INTERNS – Governació: responsabilitat patrimonial

La senyora CBF explica i demostra documentalment que fa mesos va caure a les escales de la biblioteca municipal, i que l'Ajuntament li ha denegat la

indemnització que va demanar. La denegació s'argumentava en el fet demostrat que l'escala no presenta cap desperfecte, de manera res no assenyalava l'Ajuntament com a responsable de la caiguda. A més, les mateixes testimonis que havien confirmat la caiguda de la interessada, també van certificar el bon estat de les escales i el correcte funcionament de l'ascensor.

Vam observar també que la interessada demanava que l'Ajuntament es fes càrrec de les despeses que li havia provocat la caiguda, però no havia aportat cap factura que demostrés que havia tingut alguna despesa no coberta per la Seguretat Social. Malgrat tots els indicis semblaven confirmar que la caiguda havia estat totalment fortuïta i que, per tant, l'Ajuntament no n'era responsable, vam demanar a la interessada que aportés documentació que ens permetés quantificar les pèrdues que havia patit i així poder estudiar si hi hauria cap possibilitat de negociació.

L'any va acabar mentre esperàvem aquesta documentació. **L'expedient resta obert.**

Expedient 36/04

BENESTAR SOCIAL – Salut: animals

Es presenta la senyora NLR Per exposar un conflicte que manté amb la gossera de la Mancomunitat. Fa uns dies va trobar una gossa abandonada, i després de tenir-la tot un dia, la va portar a la gossera per si el seu propietari la reclamava. Al cap d'uns dies, com que ningú reclamava l'animal, ella va manifestar el seu interès per adoptar-la.

Quan la interessada ja havia presentat la documentació que se li demanava, el personal del Centre d'Acollida li va començar a posar pegues, amb l'argument que l'animal era d'una raça potencialment perillosa i que en l'exploració que li havien fet i li havien detectat una actitud que feia més recomanable el sacrifici que l'adopció. L'única via per la qual es podria autoritzar l'adopció seria que algun veterinari privat inspeccionés l'animal i se'n fes responsable en cas de problemes. La interessada va trobar aquest veterinari, però sembla ser que el personal de la gossera nova autoritzar la revisió.

Com que el sacrifici de la gossa era imminent, es demanava una intervenció ràpida.

Atès que no tenia clar si les competències de la nostra Sindicatura de Greuges ens permetien actuar sobre una Mancomunitat de la qual forma part l'Ajuntament de Vilafranca, ens vam posar en contacte amb el nostre departament de Salut. Ens van informar que la llei diu clarament que “els responsables i el veterinari del Centre d'Acollida determinaran si l'animal, un cop superada la revisió veterinària i en funció de les seves característiques comportamentals, és apte per ser donat en adopció. En cas contrari, l'animal serà sacrificat”.

Com que la interessada semblava disposada a tot per evitar el sacrifici, vaig optar per demanar opinió al regidor de Salut de l'Ajuntament. Aquest, tot i suposar que no tenia capacitat d'intervenció en el funcionament de la Mancomunitat, va trucar al Centre d'Acollida i va proposar-los que s'aturés el sacrifici fins que s'aclarissin totes les circumstàncies que havien envoltat el cas.

Noves dades com el fet que la interessada tenia una filla petita que calia protegir, la intervenció de l'advocat d'una Societat Protectora d'Animals, de veterinaris, ensinistradors i etòlegs externs, així com l'oferiment de terceres persones per adoptar l'animal, van mantenir **el cas obert fins a finals d'any**. El tancament es preveu, però, imminent.

Expedient 37/04

VIA PÚBLICA – Mobilitat i Transport: guals

Telefona la senyora TCM perquè per dues vegades l'Ajuntament li denega una llicència de gual que demana per al seu edifici. El motiu és que en el mateix immoble ja n'hi ha un altre i que, d'acord amb les ordenances, no n'hi pot haver dos en el mateix edifici. Explica que per qüestions de lògica considera que aquest gual se li hauria de concedir, ja que ara els seus dos cotxes estan al carrer i treuen més espai del que treuria un gual. A més, pel que fa al gual que ja hi ha, es veu no és comunitari sinó particular del seu veí. Així, ells, que tenen l'altra meitat dels baixos de l'edifici, no poden disposar-ne tot i tenir-hi el mateix dret. Dies després presenta plànols, certificats i documentació que demostren els seus arguments.

Un cop estudiada la informació aportada, vam demanar informació a Via Pública. La seva opinió, tot i admetre la lògica dels arguments de la interessada, és que cal respectar les ordenances sense excepció per no obrir portes al desordre viari.

Va acabar l'any a l'espera de poder parlar del cas amb la regidora corresponent. **L'expedient resta obert.**

Expedient 38/04

ACCIÓ TERRITORIAL – Medi Ambient i Urbanisme: roba i antenes al balcó

Es presenten la senyora MBM i el seu marit per queixar-se contra la deixadesa dels seus veïns a l'hora d'utilitzar el balcó que dona el carrer, ja que hi posen tota mena de coses: roba, bicicletes i, actualment, ja hi ha fins a 11 antenes parabòliques. Expliquen que fa anys que es queixen (de paraula a l'OAC, amb fotos, a les reunions de l'alcalde amb l'Associació de Veïns...) però no en tenen cap prova documental. També diuen que ja fa més d'un any hi va anar un inspector de l'Ajuntament que els va donar la raó, però ja fa molt de temps i no hi han vist cap canvi.

La imminència de les festes de Nadal va fer que no hi hagués temps de res més que **d'obrir l'expedient.**

Expedient 39/04

VIA PÚBLICA – Manteniment: contenidors

Es presenten la senyora MBM i el seu marit per queixar-se contra el fet que tenen dos contenidors de brossa normal i tres de brossa orgànica just a sota del seu balcó. Diuen que al principi només n'hi havia dos de normals i un d'orgànica, que aviat va arribar el segon i que suposen que el tercer, que és diferent dels altres, és d'un supermercat proper, que el deixa allà perquè els el buidin i que s'hi queda de manera permanent.

Creuen que això no és just i que s'hauria de repartir. A més, diuen que els treballadors del supermercat llencen la brossa sense cap mena de cura i que els voltants dels contenidors sempre són bruts i pudents.

Expliquen que fa temps que van presentar un suggeriment escrit que no va ser respost (no en tenen còpia).

La imminència de les festes de Nadal va fer que no hi hagués temps de res més que **d'obrir l'expedient**.

Expedient 40/04

VIA PÚBLICA – Mobilitat i Transport: microbús urbà

Es presenten la senyora MBM i el seu marit per queixar-se contra el fet que la parada del microbús urbà de la línia 1 més propera a casa seva no té baixador, només un senyal que la indica tímidament. En conseqüència, al costat de la vorera sempre és ple de cotxes aparcats i el microbús no s'hi pot apropar. Una senyora gran, familiar seva i amb mobilitat reduïda, té problemes per pujar-hi des de la calçada. Suposen que si tan sols pogués pujar-hi des de la vorera, amb l'alçada suplementària que això suposa, hi podria pujar sense gaires problemes.

Li expliquem que els microbusos de Vilafranca estan adaptats per a persones amb discapacitat, però ens comprometem a confirmar-los-ho i a esbrinar quin és el criteri per decidir quines parades tenen baixador i quines no. Els avisem també que si hi detectéssim alguna situació agreujant, caldria que fessin la sol·licitud per via administrativa, ja que si no no hi podríem intervenir en nom seu.

La imminència de les festes de Nadal va fer que no hi hagués temps de res més que **d'obrir l'expedient**.

Expedient 41/04

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana: grua

Es presenten el senyor JCA i la seva esposa per explicar que el seu cotxe sol estar aparcats pels volts de casa seva durant força dies seguits, ja que no l'utilitza amb freqüència. A l'estiu els van arribar a col·locar un adhesiu que deia que aquell cotxe presentava "síntomes d'abandonament" i que en si no es tocava d'allà la grua el retiraria, però el van moure i no va passar res.

Fa uns dies, quan van marxar de vacances una setmana, el cotxe estava aparcats correctament davant de casa, sense cap avís de res. Quan van arribar, el cotxe no hi era i tampoc hi havia cap adhesiu a terra que indiqués que havia sigut retirat per la grua. Suposant que havia sigut robat, van anar a la Policia per denunciar-ho. Allà mateix els van dir que la grua l'havia retirat el mateix dia que havien marxat.

Van demanar explicacions però no hi havia ningú que els pogués atendre. En aquest moment va començar un seguit de despropòsits, cites anul·lades i excuses que van fer que no sabessin on era el cotxe ni ningú els atengués fins al cap de 15 dies. Es veu també que un agent va estar buscant el seu cas al registre de la grua i no el va trobar.

Expliquen que quan per fi els va rebre el caporal primer, ho va fer amb una actitud força hostil i prepotent, i que en lloc d'explicar-los què havia passat i disculpar-se si hi havia hagut cap error, els va cridar l'atenció perquè el vehicle tenia la ITV caducada. Sense més detalls, els va enviar a buscar el cotxe al parc on es deixen els vehicles abandonats d'on, afortunadament, van poder retirar el vehicle sense cap desperfecte i sense pagar res en concepte de grua ni de dipòsit.

Ens informen que al principi de tot l'enrenou van presentar una queixa per via administrativa que encara estava en període de resposta. Per això, tot i demanar-nos que els ajudéssim a depurar responsabilitats, va acabar l'any sense que hi haguéssim pogut intervenir. **L'expedient resta obert.**

Expedient 42/04

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials: habitatge

La senyora EVO per explicar que la seva filla té dues criatures i viu sola. El pare dels seus fills difícilment li passa diners, i la seva situació laboral és força

inestable. Per tot això, la seva situació econòmica és complicada, i es queixa que a Serveis Socials no li faciliten cap a pis.

Li preguntem si no li han proporcionat la informació adequada i si s'ha apuntat a les llistes del Servei d'Habitatge com a candidata. Ens diu que sí, i parlem de la duríssima realitat del tema de l'habitatge i que aquests assumptes es porten amb molt de rigor, amb unes taules establertes que permeten poc marge de maniobra. Admet també que si bé la situació de la seva filla no és gaire fàcil, hi ha situacions molt més greus que s'han de prioritzar.

Finalment, demana només que comprovem que tot estigui correcte i no hi hagi hagut cap irregularitat en la classificació.

En consultar el cas amb el servei d'Habitatge, els responsables ens informen que la interessada només es va apuntar com a demandant d'uns pisos molt concrets, cosa que limitava les seves possibilitats. Ens van dir que aquells pisos s'adjudicarien per sorteig properament, que només n'hi havia 2 i que eren més de 80 candidats, però que estava admesa com a tal. La seva recomanació era que s'apuntés la llista general, ja que sempre podia tenir més opcions.

L'any va acabar sense que haguéssim pogut trametre a aquesta informació a la interessada, per la qual cosa **l'expedient resta obert**.

Expedient 43/04

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana: multes

El senyor XMC telefona i demana que intervinguem en un problema que ja fa temps que arrossega. És representant de teixits, i ve a Vilafranca quatre o cinc vegades l'any. En una de les darreres ocasions va aparcar en zona blava i es va endarrerir, de manera que va ser sancionat pels vigilants. No recorda per quin motiu en aquella ocasió no va veure el tiquet d'anul·lació i la cosa s'ha embolicat força. El cas és que després d'una sèrie de multes, recursos i desestimacions, ara se li demana a l'empresa que pagui una multa de 301 €, per no identificar el conductor, quantitat que troba totalment desproporcionada en relació a la infracció.

Li vam demanar que ens fes arribar tota la documentació que hagués acumulat al respecte (recursos, respostes, etc.) i li vam recomanar que pagués la sanció mentre estigués dintre del termini per evitar més recàrrecs i/o embargaments.

En rebre tota la documentació per fax trobem a faltar alguna notificació important per certificar la correcció del procés. Sembla que la infracció és clara i, si tot es va notificar correctament, només quedarà valorar si l'import de la sanció és proporcional a la transcendència/perillositat de la infracció.

Obrim l'expedient a les acaballes de l'any, motiu pel qual **encara és obert**.

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 però calia orientar o assessorar a qui feia la consulta, es va actuar de la manera següent:

Consulta sense expedient 04001

El senyor LMSA es posa en contacte amb la Sindicatura per correu-e. Es queixa que en un aparcament municipal de la vila li han cobrat 2 hores per estar-s'hi 1 hora i 4 minuts. Ho troba injust.

Malgrat el correu-e tenia altres destinataris (premsa comarcal, Via Pública, alcaldia, etc.) no es podia considerar l'inici de la via administrativa, motiu pel qual no teníem (de moment) possibilitat d'intervenció. Com que el tema era prou important, li vaig recomanar queixar-se per via administrativa i em vaig oferir per seguir el procés.

Com que no ho va fer, però, vaig haver de tancar la consulta com a **assessorada**. Malgrat tot, em vaig reservar l'opció d'obrir-ne un expedient d'ofici més endavant.

Consulta sense expedient 04002

La senyora MDCA es presenta i demana ajut per solucionar la seva delicada situació personal: viu en una habitació llogada en un pis compartit que no està en condicions. Els altres llogaters són homes (un d'ells drogoaddicte) i, per tant, no és lloc per tenir-hi a la seva filla. No té recursos ni feina estable i a més, ara no treballa perquè està de baixa per depressió. També té una minusvalidesa reconeguda del 35%.

Malgrat reconèixer que està en una situació que necessita ajuda, se li explica que des de la Sindicatura de Greuges no hi podem fer res a part d'orientar-la

cap als Serveis Socials, que són els que la podran ajudar a buscar alguna sortida. Explica que ja té hora per avui mateix, i li recomanem que segueixi les seves orientacions. També la informem que només podríem intervenir si la gestió de Serveis Socials fos negligent, però ella mateixa diu que l'atenen molt bé. La consulta queda **assessorada**.

Consulta sense expedient 04003

La senyora CAL, resident a Santa Margarida i els Monjos, es presenta per exposar que fa 12 anys que està separada i que encara no té els papers ni el repartiment de béns arreglats. Primer, per culpa de l'advocat d'ofici, però després va contractar un advocat de Vilafranca i l'assumpte es va desencallar. Malgrat això, hi ha hagut canvis de jutjat i altres problemes que fan que, tot i que el judici va tenir lloc fa gairebé dos anys, encara no tingui la sentència. Com que és clar que es queixa de la lentitud de la justícia i això és competència d'Espanya, **l'orientem** cap al Defensor del Pueblo.

Consulta sense expedient 04004

La senyora CAL, resident a Santa Margarida i els Monjos, també exposa que té problemes amb l'Ajuntament d'allà perquè té una parcel·la en una zona que ara es vol urbanitzar. Diu que les contribucions especials que l'Ajuntament vol repercutir als veïns són exagerades.

Tot i ser clara la nostra no competència en el cas, una trucada als nostres Serveis Tècnics aclareix que no hi ha cap barem de repercussió als propietaris, que cada Ajuntament ho fa creu convenient.

També explica que amb l'Ajuntament de Torrelles té un problema similar: fa 3 anys que va pagar unes contribucions especials per una urbanització en un lloc on tenia un terreny. Les obres van costar menys del previst i l'Ajuntament va dir als afectats que els tornarien els diners, però encara no ho han fet.

Com que tant el problema a Els Monjos com el de Torrelles estan fora de les nostres competències, li facilito **l'orientació** cap al Síndic de Catalunya. També l'avis que si arriba a demandar l'Ajuntament (cosa que es plantejava), és possible que la Sindicatura hi perdi les competències.

Consulta sense expedient 04005

Una ciutadana que demana especialment romandre en l'anonimat es presenta molt amoïnada per queixar-se contra la inseguretat ciutadana de la vila. Diu que hi ha una banda de nois que intimida, roba i apallissa altres joves. Són nois de les Clotes i de l'Espirall, però creu que el cap, que normalment no es deixa veure, és d'ètnia gitana. Es mouen per tot arreu i les baralles són molt fortes: sempre acaba algú a l'hospital, però mai no es presenta denúncia perquè les víctimes són amenaçades de mort.

Afirma que la Policia sap qui són, però que entre que no hi ha denúncies i que els agressors són menors, diuen que no hi ha res a fer... El seu fill i un amic seu van ser víctimes d'aquesta colla i tenen por de tornar a ser agredits.

Tot i que la interessada es volia entrevistar amb l'alcalde i amb el regidor de Policia, li vam recomanar presentar denúncia o, com a mínim, exposar el problema per escrit en via administrativa. Finalment, però, la situació es va normalitzar lleument i certs problemes de salut li van recomanar no remoure l'assumpte, de manera que va cancel·lar l'entrevista amb el regidor que ja tenia concertada.

També va demanar a la Sindicatura que no hi féssim cap gestió, que agraiïa l'ajut i l'**assessorament** però va demanar que tanquéssim el cas. En atenció a aquesta voluntat, vaig tancar l'expedient com a consulta. De manera oficiosa, però, en vaig parlar amb el regidor de Seguretat Ciutadana i vaig ser informada que el problema era conegut i que s'hi estava treballant. Se suposava que aquells mateixos joves també eren els que intimidaven els usuaris del Parc de Sant Julià i els causants d'importants desperfectes en el mobiliari urbà. El seguiment era intens.

Consulta sense expedient 04006

La senyora RGV telefona per exposar que ella i el seu marit (cec) viuen en un pis de protecció oficial des de fa 5 anys i ara els ha tocat revisió. Diu que els han apujat la quota mensual i que ho troben exagerat.

A més, per la signatura del contracte nou, l'administrador els proposava alguna condició que els semblava estranya.

Com que no teníem ni competències ni informació concreta sobre el tema, la vam adreçar al departament d'Habitatge, on segur que la podrien orientar. Els vam trucar per assegurar-ho i ens van explicar que tot això depèn de la Generalitat, que les revisions es fan tenint en compte els ingressos dels ocupants, etc. Se li va facilitar a la interessada el telèfon on havia de trucar i la documentació que havia de tenir a mà. Vam tancar la consulta com a **orientada**.

Consulta sense expedient 04007

El senyor JMVD s'entrevista amb mi i m'explica que està passant per un mal moment familiar i per una precària situació econòmica (no té feina). Voldria un pis econòmic per a poder-se emancipar (a la seva germana n'hi van adjudicar un recentment i diu que a la mateixa escala n'hi ha un de buit).

Pel que sembla, no ha iniciat cap mena de via administrativa, però ens vam posar en contacte amb Habitatge per preguntar què hi havia de cert en els seus comentaris. Ens van informar que aquells pisos, en règim de lloguer, són de la Generalitat. L'acord i intervenció de l'Ajuntament només va ser que va cedir el terreny, però els va fer l'Institut Català del Sòl (INCASÒL) i els va adjudicar el departament de Família i Benestar en base a uns barems establerts. També ens van confirmar que estaven tots adjudicats. L'administració i gestió també és cosa de la Generalitat.

Aquesta informació i la referent a la propera convocatòria de pisos protegits va ser tramesa a l'interessat, amb la recomanació que per a qualsevol consulta s'adrecés al departament d'Habitatge de l'Ajuntament. La consulta va quedar **assessorada**.

Consulta sense expedient 04008

La senyora CPG ve per queixar-se contra l'Hospital Comarcal. El seu fill, conductor de retroexcavadora, fa més d'un any i mig que està pendent de ser operat de l'espatlla. Diu que, atesa la seva feina, ja no es pot esperar més perquè li suposa un risc molt alt, i que les proves preoperatòries que li van fer ja no serviran i haurà de tornar a perdre temps repetint-les.

Després d'explicar-li les nostres limitacions competencials, se li faciliten totes les dades del Servei Català de la Salut perquè pugui fer una queixa formal. Com a darrer recurs, també li dono les dades del Síndic de Greuges de Catalunya. Agraeix l'**orientació** i tanquem la consulta.

Consulta sense expedient 04009

Es presenta el senyor ZGS per queixar-se contra un jutge que, segons ell, permet que el banc li robi diners. Diu que el seu advocat d'ofici tampoc aconsegueix res.

Com que la nostra manca de competències és manifesta, se li recomana un canvi d'advocat o bé, si creu que el culpable és el jutge, se li donen les dades del Defensor del Pueblo.

Si bé en aquest punt es va tancar la consulta com a **orientada**, la insistència de l'interessat i les seves limitacions personals, em van fer obrir expedient per mirar d'acompanyar-lo en el seu intent d'aclarir què passava, cosa que està explicada en l'expedient 14/04.

Consulta sense expedient 04010

La senyora TFG es presenta per demanar **assessorament**.

Diu que va comprar una casa fa més d'un any i que s'hi ha volgut instal·lar calefacció i aigua calenta amb Gas Natural. La instal·lació ha sigut lenta i defectuosa, cosa que ha allargat molt els terminis i li han costat molts diners en trucades, desplaçaments i hores. Demana que la companyia la compensi.

Atès que les relacions comercials no són competència de la Sindicatura sinó de l'OMIC, la informem d'aquesta circumstància i l'adrecem cap aquesta oficina. Agraeix la informació.

Consulta sense expedient 04011

Es presenta el senyor JMCM per explicar que properament se li extingirà el contracte de lloguer del pis i que no li serà renovat. No té ni feina ni mitjans econòmics per buscar-se un altre lloguer o una compra.

Com que és clar que el cas ha de ser atès en primera instància pels Serveis Socials, se l'adreça cap allà –on em consta que va ser atès– i es tanca la consulta com a **assessorada**.

Malgrat això, noves visites i altres informacions que ens arriben sobre l'interessat, fan que consideri oportú obrir-li expedient i fer seguiment de la seva situació. L'expedient on s'explica aquest seguiment és l'11/04.

Consulta sense expedient 04012

Es presenta el senyor RMS per exposar que els operaris que treballen a l'edifici veí, propietat d'una immobiliària, llencen ciment, brossa, claus, fustes i de tot a casa seva. Ja ha parlat amb l'encarregat i amb les oficines de la immobiliària però no se n'ha sortit. Sembla que un dia hi va fer anar la policia Local, però que a part de demanar-los que no hi tornessin, no hi van poder fer més. Demana **orientació**.

RMS va ser informat de les nostres competències i de la impossibilitat d'intervenir-hi. A més, ho vam consultar amb l'OMIC i ens van confirmar que ells tampoc podien fer res en problemes entre veïns. En aquest casos, si no hi ha entesa, cal recórrer al jutjat.

Amb tot, vam recomanar a l'interessat que, abans de denunciar, seria bo demanar a la immobiliària, per escrit i amb comprovant de rebut, que posin remei a la situació. Així tindria alguna prova amb què acudir al Jutjat.

Consulta sense expedient 04013

La senyora DGN es presenta per exposar que properament es farà el segon simposi d'escultura en fusta, i que ni ella ni la resta del veïnat estan disposats a tornar a aguantar les serres mecàniques durant tot el dia i tot un mes.

En preguntar-li si havien exposat els seus arguments per escrit davant de l'Ajuntament va dir que no, però que ho faria aviat. Com que de moment no hi podíem intervenir, doncs, tan sols vam comentar que el soroll només seria de dia, però va insistir en a queixa perquè al juny ja es tenen les finestres obertes i es fa insuportable.

Així, vam acordar que quan fes la instància ens en duria una còpia i en faríem seguiment. De moment, va quedar **assessorada**.

Malgrat no tenir notícia de cap inici de via administrativa, dies més tard la vaig trucar per resoldre-li els dubtes que tenia: que el simposi només duraria una setmana i el soroll només es faria de dia (cosa que considerava assumible). A la nit, la zona quedaria vigilada.

Consulta sense expedient 04014

La senyora MGC telefona per exposar que ella (60 anys), el seu marit (63 i a punt de jubilar-se) i un altre senyor, de 95 anys (que ha d'estar 16 hores al dia amb oxigen), viuen en un pis de lloguer des de fa molt de temps. El contracte els va vèncer a l'agost passat i el corredor de finques, de paraula, els va dir que el consideressin prorrogat automàticament per 3 anys, però que després no se'ls renovaria a no ser que en paguessin el nou preu. Són grans, tenen pocs ingressos i veuen que no podran fer front a un pagament superior. No tindran on anar i se senten assetjats pel corredor de finques. Es veu que a l'OMIC els van informar que, segons una llei del 94, el propietari tenia dret a fer el que estava fent.

Atès que faltaven 2 anys i 4 mesos pel possible desnonament, se la va adreçar a Serveis Socials perquè l'orientessin. A més, en una entrevista amb la cap del departament vam comentar el cas i, de part seva, vaig demanar a la interessada que recopilés tota la informació relativa als ingressos que entraven a casa i al seu patrimoni, i que després ho portessin a Serveis Socials a fi que poguessin definir la manera d'ajudar-los.

Així, el cas va quedar **assessorat**.

Consulta sense expedient 04015

El senyor AGJ es presenta per exposar que ha rebut una citació del jutjat sobre una denúncia que ell va posar contra la seva veïna. Explica que la veïna feia temps que acusava la seva esposa d'haver-se apropiat d'una polsera que li havia caigut en estendre la roba, però ell diu que la joia era un regal de la seva filla (en té la factura per demostrar-ho). Les queixes van pujar de to i ell va anar-ho a dir a la Guàrdia Civil, els qual el van animar a denunciar.

Després d'una vista preliminar, ara el citen i no sap si necessita advocat. També demana si podrà demanar un advocat d'ofici en cas que no estigués d'acord amb la resolució.

Se li explica la nostra manca de competències en l'administració de Justícia i el nostre desconeixement dels seus mecanismes. Així, tot i semblar un dubte fàcil de respondre, l'adreçem cap al mateix jutjat. La consulta queda **orientada**.

Consulta sense expedient 04016

El senyor JBB es presenta per queixar-se contra un augment exagerat en el concepte de clavegueram del rebut de l'aigua. Explica que té aigua de pou i no en gasta de la xarxa. Només paga els mínims. Diu que no ha fet via administrativa: va anar a les Aigües en persona i no en va treure l'aigua clara. Com que possiblement només calgués aclarir el perquè de l'augment, vam acordar que ho preguntaríem i si s'havia de fer alguna queixa escrita ja li ho diríem.

El personal de l'Empresa Municipal d'Aigües ens va explicar que hi havia hagut 3 queixes per escrit en aquest sentit, que s'havien respost i que tothom havia entès i acceptat l'explicació. Ens van oferir enviar-li també una resposta escrita a l'interessat.

Com que ens van fer arribar una còpia d'aquest escrit, vam poder comprovar que tot estava ben fet i legalment justificat i aprovat. Així, les explicacions van ser trameses a l'interessat qui, tot i creure que li feien pagar més del que gastava, les va acceptar. Per acabar l'**assessorament**, se li va oferir que si no estava d'acord amb els mínims establerts, es podia queixar per via administrativa i així hi podríem intervenir, cosa que no va fer.

Consulta sense expedient 04017

Es presenta el senyor JGB per exposar que des de fa 3 o 4 mesos la paret del seu aparcament traspua aigua pudent, i que creu que prové del desguàs dels veïns perquè el problema va començar just després que ells fessin obres. Ho ha parlat amb ells però no en volen saber res i diuen que és cosa de l'Ajuntament.

Informem JGB que el cas sembla un problema entre veïns, cosa que fa que no hi tinguem competència. A més, tampoc ha iniciat cap via administrativa per demanar cap inspecció a l'Ajuntament. Malgrat això, demanem opinió a Urbanisme i a Salut.

Salut diu que ho podrà inspeccionar i certificar que allà hi ha manca de salubritat, però ni buscar el motiu ni proposar cap solució. Urbanisme apunta que en aquests casos sol ser una canonada pròpia que s'hagi esberlat i que s'ho han de fer mirar ells per un paleta.

Dies després l'interessat va iniciar la via administrativa, i mentre aquesta anava fent el seu curs (les Aigües van inspeccionar el clavegueram i van certificar que aquest no era l'origen del problema, etc.) un dia l'interessat es va presentar i va explicar que finalment els veïns havien reconegut que era culpa seva i ho havien fet arreglar. Així, sense que es fes necessari obrir expedient, la consulta es va poder tancar com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 04018

Es presenta el senyor ZGS per demanar ajut per al seu fill, que està a la presó de manera injusta.

Se li explica la nostra manca de competències en matèria de Justícia i se l'orienta cap al Defensor del Pueblo. Li facilitem les seves dades i tanquem la consulta com a **orientada**.

Malgrat això, dies després ve i demana parlar amb mi. El rebo i he d'insistir amb el fet que des d'aquí no el podem ajudar, i que fins i tot l'alcalde (amb qui també vol parlar) tampoc hi pot intervenir. Se li recomana l'ajut d'un advocat.

Consulta sense expedient 04019

Es presenta el senyor CAQ per exposar el problema que li ha ocasionat AUNA en cablejar la seva zona. Ell els va demanar que passessin el cable per la cornisa de casa seva perquè té la façana completament neta de cables i la hi vol continuar tenint. L'instal·lador d'AUNA no li ha fet cas i ha passat el cable per on ha volgut. Ell diu que la façana és seva, però el tècnic li va respondre que AUNA tenia *sevitud d'ús* i que podia passar el cable per on volgués.

També explica que ja ha parlat amb el tècnic corresponent del departament d'Urbanisme i que aquest li havia demanat una setmana per mirar d'arreglar-ho amb AUNA. Demana si pot fer-hi res més.

Li vam explicar que fins ara AUNA sempre s'havia mostrat dialogant, i vam quedar que esperaríem la setmana que se li havia demanat. Si no hi havia resposta o aquesta no el convenia, miraríem de demanar informació nosaltres i, si el cas no s'arreglava, li diríem com iniciar la via administrativa.

Com que no es va tornar a presentar, vam suposar que el problema s'havia resolt i vam tancar la consulta com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 04020

La senyora CFL telefona per demanar **orientació** per resoldre un problema que té amb la matriculació del seu fill i el d'una companya seva que no han estat admesos a l'escola on treballen totes dues. Al·leguen que els és imprescindible per tal de compatibilitzar vida laboral i familiar. Ja han presentat recurs a l'Oficina Gestora d'Ensenyament, però demana què més poden fer.

La informem de la nostra manca de competències en aquesta matèria, ja que les escoles depenen de la Generalitat. El nostre departament d'Educació ens va confirmar que la responsabilitat de l'Ajuntament vers les escoles es limita a fer-ne el manteniment i la neteja. La interessada n'era conscient, però demanava vies alternatives.

L'únic que se li va poder oferir va ser el comentari que si els tràmits a l'Oficina Gestora no donaven resultat, potser podria trucar directament a la Conselleria d'Educació (abans, Ensenyament), i si no hi veïés indicis de solució, el Síndic

competent seria el de Catalunya. Li'n vam donar les dades i vam tancar la consulta.

Consulta sense expedient 04021

La senyora NCM es presenta i exposa que actualment està separada i té problemes econòmics. Per intentar sortir-se'n, li va demanar a l'exmarit que venguessin un terreny que tenien conjuntament. Ell s'hi va negar i ella ho va reclamar per la via judicial. L'advocat, de paraula, li va fer un pressupost aproximat, però ara, un cop guanyat el judici (tot i que està pendent d'un possible recurs), li'n demana més del triple.

La interessada no té cap pressupost per escrit, però diu que troba indecent que li demani dues terceres parts del que li ha aconseguit. Tem que si hi ha recurs i ha de continuar amb l'advocat, ho acabi perdent tot.

Li expliquem les nostres limitacions competencials en aquesta matèria i, com a possible via de sortida, l'adreçem a l'OMIC, on sí que podran valorar si la relació comercial entre ella i l'advocat ha estat correcta. La consulta queda **assessorada** i tancada.

Consulta sense expedient 04022

Es presenta el senyor JMM per deixar còpia d'un escrit que ha entrat per Registre fa tot just dos dies. En ell es queixa que una banda de joves l'insulta i li llença petards de potència superior a la permesa per a la seva edat. També diu que juguen a pilota a la Plaça de la Sardana (propietat de l'Ajuntament i on no està permesa aquesta pràctica) i que quan els va confiscar la pilota hi va anar la Policia a defensar els joves en lloc de defensar-lo a ell.

L'assessorem que si ja ha presentat instància, ja ha fet el correcte, i que nosaltres no hi podem intervenir entre duri el període de via administrativa. Quedem que esperarem la resposta de l'Ajuntament i, si aquesta no arriba o no és satisfactòria, ja obrirem expedient per reclamar-la i/o estudiar-la.

Consulta sense expedient 04023

Es presenta el senyor JRCG amb els seus pares. Explica que feia poques setmanes que havia començat a treballar, per coneixença del seu pare, com a mosso de magatzem. Com que no tenia experiència laboral ni carnet de conduir, no va saber portar la “carretilla”. A més, tampoc estava familiaritzat amb el funcionament d'un magatzem. Per tot això, al cap d'un mes el van acomiadar sense avís previ i amb una carta de motius molt dura i, segons la seva versió, falsa. Estaven molt preocupats per si això podia ser una taca al seu expedient laboral que li dificultés trobar altres feines.

Els vam explicar la nostra no competència en aquest assumpte però, atès que la quitança semblava correcta i el que feia mal eren els motius de l'acomiadament, els vam recomanar parlar amb l'empresa a veure si podien fer una carta més suau. En cas que volguessin una rectificació completa, el procés es podria complicar molt i no hi havia cap garantia d'aconseguir-ho, cosa que se'ls va desaconsellar. Malgrat això, si era això el que volien, potser un sindicat o un advocat laboralista els podrien assessorar. La consulta va quedar **orientada**.

Consulta sense expedient 04024

La senyora VLS, expresidenta de l'Associació de Familiars de Drogodependents del Penedès, telefona per demanar a qui es pot adreçar per aportar testimonis sobre el cas dels maltractaments als presos que hi ha hagut recentment. Ens parla d'una persona molt implicada en el tema però a qui no ha pogut localitzar.

Se li expliquen les nostres limitacions competencials al respecte però, atesa la seva manca de recursos, ens vam oferir per buscar-li informació sobre aquell senyor per internet. A més, com que les presons són competència de la Generalitat, també li vam facilitar les dades del Síndic de Catalunya.

Al cap de dos dies VLS ja va poder venir a recollir la informació que demanava (amb adreces, telèfons i correus-e de contacte) i altra de complementària que havíem pogut recopilar sobre el *Observatorio del sistema penal y los derechos humanos de la Universidad de Barcelona*, que dirigia la persona a qui ella buscava. La consulta va quedar **orientada** i tancada.

Consulta sense expedient 04025

Telefona la senyora EGA per exposar que els seus pares es troben en una situació crítica en matèria d'habitatge: els han fet fora del pis de lloguer i viuen al pis de la seva filla petita, però dormen en un sofà-lit. Els seus ingressos són mínims i pateixen problemes de salut importants. A més, la filla amb qui viuen té dos fills, tampoc té gaires ingressos i també té problemes de salut molt greus. La situació familiar ha esdevingut insostenible.

Com que és evident que necessiten atenció urgent de Serveis Socials, l'assessorem perquè hi vagi i els expliqui la situació. Diu, però, que ja hi va anar per demanar un pis i que no la van atendre correctament.

En demanar-li el detall de la conversa ens va dir que en lloc de donar-li un pis instantàniament li van demanar que s'inscrivís com a sol·licitant i que aportés documentació, tràmits que no va fer per la desesperació del moment. Des de la Sindicatura li vam recomanar que hi tornés, s'inscrivís i exposés bé el cas, ja que potser hi havia alguna possibilitat que nosaltres no sabíem. Vam mantenir un temps la consulta oberta (per si calia obrir expedient) i, en no tenir notícies del cas, vam considerar que els Serveis Socials estaven actuant correctament. El cas va quedar **assessorat**.

Consulta sense expedient 04026

Telefona la senyora MG per exposar un problema que, possiblement, no sigui competència nostra, però demana orientació. Treballa en una empresa que està contractada per l'Ajuntament. Segons la seva versió, aquesta empresa està mal gestionada i tenen problemes econòmics que repercuteixen en els treballadors. Demana si l'Ajuntament podria pressionar l'empresa perquè s'esmeni o, fins i tot, si hi pot tenir alguna responsabilitat subsidiària.

Tot i que efectivament les relacions laborals no són competència d'aquesta Sindicatura, obtenim una còpia del contracte entre l'Ajuntament i aquesta empresa que ens permet confirmar que l'única responsabilitat que hi té l'Ajuntament és pagar a final de mes, cosa que fa fins i tot una mica abans per facilitar el pagament als treballadors. També se'ns informa que l'Ajuntament està intercedint per millorar la relació de l'empresa amb els seus treballadors.

Tota aquesta informació es dona a la interessada i se li comenta que l'altra via que li queda és presentar denúncia a Treball o davant la instància oportuna, per la qual cosa li convindria l'assistència d'un advocat. La consulta queda **orientada**.

Consulta sense expedient 04027

Es presenta la senyora TAC, que viu al terme municipal de Santa Margarida i Els Monjos, per explicar que per causa d'una empresa i de les arrels d'uns arbres, el camí d'accés a casa seva se'ls ensorrava. Fa un any i mig que, pagant-ho per mitjà de contribucions especials, els van refer i asfaltar el camí. Es veu però que van fer el vessant malament i, des de llavors, cada vegada que plou es neguen.

Li expliquem que no tenim capacitat d'intervenció fora de Vilafranca, però li recomanem que reclami per via administrativa (sempre ho ha fet de paraula), així, si la resposta no arriba o no li sembla suficient, podrà demanar la intervenció del Síndic de Greuges de Catalunya (li'n donem les dades).

També exposa un problema que pateixen en matèria de clavegueram, però les nostres possibilitats i, per tant, les nostres recomanacions, són les mateixes. Ho accepta i agraeix l'**orientació**.

Consulta sense expedient 04028

Un treballador del Servei de Via Pública de l'Ajuntament ens planteja dues possibles solucions per la ubicació d'uns contenidors en una zona de la vila. Com que aquest tema mai és fàcil ni satisfà tothom, i en previsió d'un possible conflicte, demana que la Sindicatura es pronunciï a favor d'una de les propostes.

Malgrat agrair la consideració, he de recordar a aquest servei que la Sindicatura no és un òrgan consultiu, i que no pot ni vol assumir cap responsabilitat en la presa de decisions de l'Ajuntament, com a mínim abans que hi hagi un conflicte. La Sindicatura no es pot utilitzar doncs, en cap cas, per validar els actes de l'Ajuntament.

De manera extraoficial, però, insisteixen ens saber el meu parer, motiu pel qual estudio les propostes i li comento “els pros i els contres” que hi veig en cadascuna. Considero la consulta tancada i **assessorada**.

Consulta sense expedient 04029

El senyor PVR es presenta per exposar que té una casa en una urbanització que pertany a Cabrera d'Igualada. Diu que les parcel·les veïnes fa molts anys que estan descuidades, plenes d'herbes i arbres. A part que els arbres se li fiquen a la seva part i les branques que els cauen li fan malbé la tanca, aquella deixadesa esdevé un greu perill per a ell (en cas d'incendi) i s'està convertint en cau de tota mena d'animals. Ho ha denunciat diverses vegades a l'Ajuntament a fi que ho facin netejar als propietaris o ho facin ells, però no li fan cas.

A més, l'Ajuntament no neteja ni escata els carrers, ni obliga a la gent que hi construeix a fer les voreres ni els corresponents pous cecs, de manera que tot és ple d'herbes i brutícia. Per acabar-ho d'adobar, ell viu a la part baixa de la urbanització i, quan plou, aigua, terra i tota mena de brossa puja la vorera i li inunda el garatge. Demana **orientació**, ja que ha arribat a parlar amb algun regidor però no n'ha obtingut res.

Li expliquem que les nostres limitacions competencials ens impedeixen intervenir en altres municipis, però li recomanem que faci totes les seves peticions a l'Ajuntament per escrit i, si al cap d'un temps no hi veu cap actuació, podrà demanar l'ajut del Síndic de Catalunya. Se n'hi faciliten les dades.

Consulta sense expedient 04030

Es presenta la senyora CTH per demanar ajut. Explica que el seu marit es va fer una dentadura nova fa dos anys (molt cara) i que ara se li ha trencat una dent pròpia sobre la qual es recolzava la dentadura postissa. Tem que s'hagi de refer tot i vol demanar fins a quin punt se li poden demanar responsabilitats al dentista que li va fer. També pregunta de quina mena de garantia gaudeix.

Li expliquem que les nostres competències no ens permeten ajudar-la directament, però **l'assessorem** que l'organisme que la podrà orientar és l'OMIC, on l'adrecem perquè hi demani hora.

Consulta sense expedient 04031

Es presenta la senyora RMR per explicar que el seu fill, de 14 anys, té problemes d'escolarització. Es veu que el noi va començar ESO a l'escola del Carme i, tot i que les seves notes no eren bones, va passar a segon. Allà li feien un seguiment acurat i van començar a obtenir resultats. A mig curs, quan tot anava bé, va ser agredit per altres estudiants. RMR va parlar amb l'escola sobre el problema però la posició de l'escola va ser defensar que el seu sistema de vigilància era suficient i eficaç. La interessada va treure el noi de l'escola i es va queixar a Ensenyament.

El nou curs va començar, després de diversos intents i malentesos, sense que el noi tingués plaça. Diu que ha parlat amb la conselleria d'ensenyament i amb tothom, però que ningú no li resol el problema.

Tot i comprendre la seva preocupació, li hem d'explicar que les nostres competències ens impedeixen prendre-hi part Així i tot li vam oferir les dades del Síndic de Greuges de Catalunya perquè ell possiblement s'hi podria interessar. La consulta va quedar **orientada**.

Consulta sense expedient 04032

Es presenta la senyora PLA per buscar ajut per a la seva filla, que fa 5 anys que es va separar i encara té problemes. Diu que fa temps que ella volia vendre el pis comú (única cosa pendent de repartir), però que ell no la deixava. Ara, ell s'ha servit d'alguna maniobra per fer-la constar a ella com a morosa, de manera que el pis va ser embargat i ella s'ha trobat havent-lo de deixar i sense lloc on anar. Diu que és molt estrany perquè el pis estava tot pagat i la meitat era d'ella.

Sospiten que ha estat una maniobra de l'exmarit per poder-lo comprar a subhasta molt més barat del que li hauria costat. Creuen fins i tot que va subornar l'advocat d'ella, ja que els va portar a subhasta enganyats i sense preparar res.

Comentem la nostra manca de competències en el cas i que és molt difícil aconsellar-les, però que sembla clar que la via a seguir és la judicial. Se li facilita el telèfon del Col·legi d'Advocats i es tanca la consulta com a **orientada**.

Consulta sense expedient 04033

Es presenta la senyora ERS i explica el problema que té amb l'escola adjudicada al seu fill de 3 anys. Ella viu a La Girada i li han donat plaça a la Pau Boada (Espirall), en lloc de a qualsevol de les 3 que ella havia demanat per qüestió de proximitat. Ara té un altre nadó i no pot fer 4 viatges al dia a dur i recollir el nen. Tampoc el vol deixar al menjador perquè ella no treballa i li pot fer el dinar i estalviar-se els diners. No té cotxe i la incomoditat és enorme. També reconeix que el percentatge de nens immigrants que hi ha a l'escola adjudicada li sembla massa alt. S'ha queixat a l'Oficina Gestora d'Ensenyament però no n'ha tret res.

Li expliquem les escasses competències que té l'Ajuntament en aquest assumpte i que, per tant, nosaltres tampoc podem sobrepassar-les. Com que diu que ja ha anat a l'Oficina Gestora i no n'ha tret res, només li podem facilitar les dades de la Conselleria d'Educació i del Síndic de Greuges de Catalunya. La consulta es tanca com a **orientada**.

Consulta sense expedient 04034

Una veïna de Sant Sadurní d'Anoia que no dona les dades ens telefona per demanar orientació. Des de fa un temps, quan una família nouvinguda es va instal·lar al barri, ella i tot el veïnat han començat a patir greus problemes de convivència i inseguretat ciutadana. Són una família molt conflictiva que s'han fet seu el barri i que fins i tot els han arribat a agredir. La Policia i la Guàrdia Civil estan al cas i actuen, però són incapaços d'aturar-los. Ella sí que els ha denunciat perquè va ser agredida físicament, però cap altre veí s'atreveix a presentar denúncia. Explica que es planteja contractar un advocat i intentar presentar una denúncia signada per tots els veïns.

Li expliquem que malgrat la gravetat de l'assumpte, la nostra Sindicatura no hi pot intervenir per manca de competències, tant en matèria com en municipi. L'única **orientació** que li podem oferir és que si consideren que les actuacions

de la Policia Local, de la Guàrdia Civil i de l'administració de Justícia són insuficients, les instàncies on es poden queixar serien el seu Ajuntament o bé Síndic de Greuges de Catalunya (pel que fa a la Policia Local), i el Defensor del Pueblo pel que fa a la Guàrdia Civil i a l'administració de Justícia.

Consulta sense expedient 04035

Es presenta el senyor AWCC per queixar-se de l'atenció rebuda a Serveis Socials. Diu que va arribar a Vilafranca fa unes setmanes per treballar als Monjos. No tenia diners ni lloc on dormir. Va anar a Serveis Socials i diu que qui el va rebre no es va creure que vingués amb un contracte signat per treballar un any (ell encara no en tenia la còpia), el va tractar de mentider i el va fer fora. Explica que ara cobrarà la primera nòmina i s'allotjarà en una pensió, però que fins ara ha estat dormint al carrer. Ha passat molt de fred i ara ha estat dos dies ingressat a l'Hospital per inanició, ja que tampoc tenia diners per menjar i a Serveis Socials no li donaven cap ajut.

Un cop superat el mal pas vol restituir la veritat i, si cal, denunciar a qui no l'ha assistit com calia. Diu que ja ha presentat 2 queixes escrites però que no en porta còpia. **L'assessor**em per si abans d'obrir expedient vol esgotar totes les possibilitats amistoses, de manera que li proposem anar a parlar amb la Cap del servei i, en funció de la seva resposta, fer una cosa o una altra. A més, si havia iniciat la via administrativa, havíem de donar temps a respondre. La proposta va ser acceptada per l'interessat i va dir que així ho faria.

Al cap de dos dies vam trucar a Serveis Socials per saber com havia anat l'entrevista, però vam ser informats que mai no va tenir lloc: l'interessat s'hi va presentar amenaçant que faria obrir expedient a qui l'havia maltractat i, un cop esbravat, havia marxat sense més.

Abans de tancar la consulta encara en vaig parlar amb la cap de servei, qui em va dir que si aquella atenció deficient va ser real, constituïa una falta molt greu, ja que l'atenció primària no ha de fer diferències en funció de la procedència, del destí, de la residència, etc. Es va comprometre a investigar-ho i a fer el necessari perquè això no passi.

Consulta sense expedient 04036

Es presenta la senyora MNP per exposar que fa molt temps que tenia un pis llogat a un senyor que creia amb pocs recursos. Fa un any que li va prorrogar el contracte i ell, al cap d'un mes, en va marxar i el va rellogar a un immigrant. Ella va cobrant la mesada, però diu que el pis s'ha convertit en un cau de brutícia i escarabats. Ha demanat la intervenció de l'Ajuntament i se li ha respost correctament, tot fent la inspecció que demanava. Amb el document emès, ha presentat denúncia a la Guàrdia Civil i ara ho té denunciat al jutjat i en mans d'advocats, però fa 10 mesos i no en té cap notícia. Els veïns es queixen i ella se sent amenaçada, ja que sospita que el seu pis s'ha convertit en seu d'activitats il·legals.

Li expliquem que el problema s'escapa del tot de les nostres competències, i que les vies adequades són la policíaca i la judicial, que ja segueix. Com que sembla que de delictes, de moment, no se n'ha pogut demostrar cap, la seva queixa se centra en la lentitud i ineficàcia de la justícia, per la qual cosa li oferim les dades del Defensor del Pueblo. Tanquem la consulta com a **orientada**.

Consulta sense expedient 04037

La senyora IV es presenta per consultar les competències que tenim sobre els actes de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació. Diu que una amiga seva hi té un problema i vol saber si pot acudir a nosaltres.

Se li explica que aquest organisme treballa per compte de l'Ajuntament, però és l'Ajuntament qui genera els impostos i, per tant, possiblement s'hi pogués fer alguna cosa. Llavors, però, ens concreta que l'impost no prové de l'Ajuntament de Vilafranca sinó del de Les Cabanyes, fet que ens deixa sense competències.

Amb l'explicació d'aquestes limitacions i l'oferiment de les dades del Síndic de Greuges de Catalunya, qui sí que pot intervenir en assumptes d'ajuntaments d'arreu del país, tanquem la consulta com a **orientada**.

Consulta sense expedient 04038

La senyora DGN es presenta per exposar que ha sentit que aviat es tornarà a instal·lar a la plaça Jaume I una pista de gel artificial com a reclam dels botiguers del Centre Vila. Demana que hi intervinguem per garantir que les molèsties als veïns (soroll, terra humit i relliscós...) siguin mínimes o, millor encara, aconseguir una altre emplaçament per a aquesta instal·lació.

Altres veus ens comenten que la pista no queda bé en ple barri gòtic, i que fa molta nosa per als enterraments.

En una entrevista mantinguda amb el regidor de Seguretat Ciutadana vam parlar del tema. Em va informar que enguany s'adoptarien mesures correctores sobre el soroll dels generadors i que mirarien de solucionar també l'assumpte de la mullena del terra.

En informar de tot això a la interessada, es va avenir a esperar a veure com anava aquest any abans d'obrir-ne expedient. També va acceptar que si les molèsties continuaven, seria bo que presentés una queixa per escrit davant l'Ajuntament per iniciar la via administrativa.

Malgrat haver pogut tancar la consulta com a **assessorada**, em reservo el dret de fer algun suggeriment d'ofici sobre aquest assumpte.

Consulta sense expedient 04039

La senyora DGN és veïna de la plaça Jaume I i diu que ha demanat en repetides ocasions, al servei de Via Pública, un comandament per tal de poder entrar amb el cotxe pel carrer Sant Bernat o bé pel carrer de la Cort i la plaça Constitució. Diu que Via Pública sempre li ha denegat perquè ella no hi té aparcament a casa seva, però diu que no és just que quan ve de comprar carregada no pugui apropar-se fins a casa. Demana que intercedim perquè li donin aquest comandament.

Comentem que és possible que el servei de Via Pública hagi actuat d'acord amb el reglament, però que ens hauria de portar les seves sol·licituds i les respostes de Via Pública per estudiar-ne els arguments. En aquest punt, DGN diu que sempre ho ha demanat de paraula, i que no té res per escrit.

Així, li expliquem les nostres limitacions competencials i li demanem que, a fi de facilitar la nostra intervenció, iniciï la via administrativa. De moment, la consulta va quedar tancada com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 04040

Es presenta el jove JPP amb el seu pare. Expliquen que han rebut una comunicació d'infracció administrativa de la Subdelegació del Govern de Barcelona en què se'l sanciona amb un mínim de 400 euros per haver participat en uns aldarulls greus a la Plaça Jaume I de Vilafranca. Li diuen que, tot i que allà no es va fer cap detenció perquè la gravetat de la situació no ho recomanava, la Policia Local el va reconèixer. També hi va haver d'acudir la Guàrdia Civil.

El noi diu que no recorda on era aquell dia a aquella hora, però que és probable que fos a casa, i que segur que no va participar en cap baralla amb ningú. No té cap prova que ho demostrï.

Els expliquem que les nostres competències ens impedeixen ajudar-lo, i que pel que fa a la part de la Policia Local (l'única on podríem intervenir), ens caldria que aportessin alguna prova que demostrés la seva versió. En primer lloc, però, els recomanem que presentin una al·legació davant l'Ajuntament en què facin les explicacions oportunes i demanin que es retiri l'acusació. Malgrat tot, els proposem buscar l'ajut i l'assessorament d'un advocat.

En passar el dies i no tenir-ne cap més notícia, la consulta queda tancada com a **orientació**.

Consulta sense expedient 04041

Telefona la senyora MLL, que viu a Vilafranca, per exposar una queixa que té sobre la quota mínima de l'aigua que se li cobra per una parcel·la que té a la Plana de les Torres (Torrelles). Es veu que ara els cobren un mínim trimestral equivalent al que abans pagaven per tot l'any. Quan es va queixar a l'empresa gestora la van adreçar a l'Ajuntament de Torrelles, on li van dir que tothom pagava el mateix. Comentem que segurament els mínims estan convenient-

ment establerts i regulats, però al·lega que si una llei no és justa, vol recórrer on calgui per modificar-la.

Li expliquem que no tenim competències fora de Vilafranca, però es veu algú li va dir que també ateníem reclamacions de tota la comarca. Demana, doncs, informació d'on queixar-se i se li ofereixen les dades del Síndic de Greuges de Catalunya. Un cop **orientada**, tanquem la consulta.

Consulta sense expedient 04042

Es presenta la senyora CAL per demanar ajut i orientació per un nou problema que té amb una finca situada a la Ràpita. L'Ajuntament dels Monjos ha previst urbanitzar el carrer on es troba la finca, i vol repercutir als propietaris una quantitat que els sembla del tot exagerada. És una finca de 400 m² i l'Ajuntament els demana gairebé tants diners per la urbanització com el que els va costar la finca. A part de considerar la quantitat desmesurada, ha sabut que per finques similars es demanen quantitats molt diferents.

Com en l'anterior ocasió que la vam atendre (consultes 04003 i 04004) li hem de dir que les nostres competències ens limiten als assumptes que afectin l'Ajuntament de Vilafranca. Li recomanem, però, que demani tota mena d'explicacions per escrit a l'Ajuntament dels Monjos i, amb la resposta que rebí (o que no rebí), podrà demostrar que han esgotat la via administrativa i, si vol, recórrer al Síndic de Greuges de Catalunya o al Defensor del Pueblo d'Espanya, dels quals li'n dono les dades. Donem la consulta per tancada després de l'**orientació**.

Consulta sense expedient 04043

La senyora RFG truca per queixar-se contra el soroll que fan uns motors nous que una empresa de telecomunicacions ha instal·lat al terrat de l'edifici veí. S'han queixat moltes vegades als operaris de l'empresa però les solucions no arriben. Demana que l'Ajuntament hi intervingui.

Com que ens diu que no ha demanat cap mesura de sorolls a la Policia Local ni ha presentat cap instància exposant el cas davant l'Ajuntament, l'**assessorem** perquè ho faci i la informem que fins que no hi hagi una resposta insatisfactòria

o una manca de resposta no hi podem intervenir. Quedem que ens informará, però de moment tanquem la consulta.

Consulta sense expedient 04044

Es presenta la senyora DCP per exposar que el seu fill va tenir un bar fins al dia 1 de juny de 2004, quan va haver de tancar perquè el negoci no anava bé. Actualment, l'Ajuntament li reclama la brossa corresponent a tot l'any, i no troba just haver de pagar tota la quota quan ell només ha generat brossa durant cinc mesos. Per evitar mals majors va demanar fraccionar el pagament i se li va concedir. El primer pagament ja està fet, però vol saber si pot eludir el segon.

Comprovem en el mateix moment que l'ordenança fiscal núm. 6, en el seu article 7, especifica que la taxa d'escombraries és indivisible, de manera que qui té una propietat o negoci que generi aquest impost a dia 1 de gener, ha de pagar la taxa corresponent a tot l'any. Malgrat això, li comentem la possibilitat d'intentar negociar (entre particulars) el pagament compartit de la taxa amb l'actual propietari del negoci.

La interessada agraeix les explicacions i consulta de les ordenances. Comenta que si des del primer moment li ho haguessin explicat i demostrat així, ja no li hauria calgut venir-nos a veure. Diu que seguirà el nostre consell i que no cal que obrim expedient.

Tanquem la consulta com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 04045

El senyor MCN ens envia un correu-e en què s'adjudica l'autoria del logotip adhesiu del Drac de Vilafranca i denuncia que les dissenyadores i els Administradors de la FM 2005 se n'han apropiat indegudament.

En la resposta que li enviem al cap de pocs dies l'informem que la Sindicatura de Greuges no té competències en el cas que ens proposa. Malgrat això, i sense perdre de vista que aquest tipus de conflictes ens són completament desconeguts, li vam observar que el problema exposat semblava un conflicte

de *propietat intel·lectual* entre particulars que, possiblement, s'hagués de resoldre per la via judicial.

Abans d'arribar a aquest punt, li vam recomanar intentar aclarir l'assumpte per la via del diàleg amb els Administradors de la Festa Major i amb les presumptes autores del disseny. Si així no ho aconseguia resoldre, li vam recomanar que busqués l'assessorament d'un advocat i que ell el guiés en la seva reclamació, per la qual seria bo que tingués proves i testimonis o documents que certifiqessin que l'autor del drac adhesiu era ell. També li vam facilitar informació sobre el Registre de la Propietat Intel·lectual i el "concepte" de Propietat Intel·lectual (o Drets d'Autor).

Amb la tramesa de la resposta, la consulta va quedar tancada com a **orientada**.

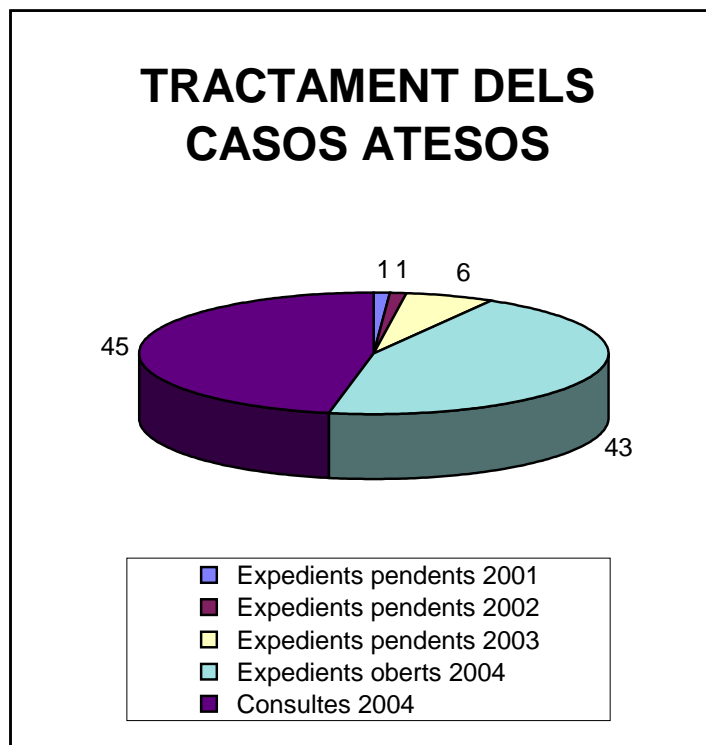
Per acabar aquesta relació, cal fer esment que hi ha hagut una sèrie de Consultes que s'han fet per telèfon o en persona i que no s'expliquen en aquest detall perquè els ciutadans tenien clar què volien però no sabíem el nom del servei on s'havien d'adreçar (per exemple a l'OMIC) o bé perquè l'orientació ha estat tan ràpida que no calia ni semblava procedent demanar-los les dades personals.

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 2004. 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	1
Expedients pendents 2003	6
Expedients oberts 2004	43
Consultes	45
TOTAL	96

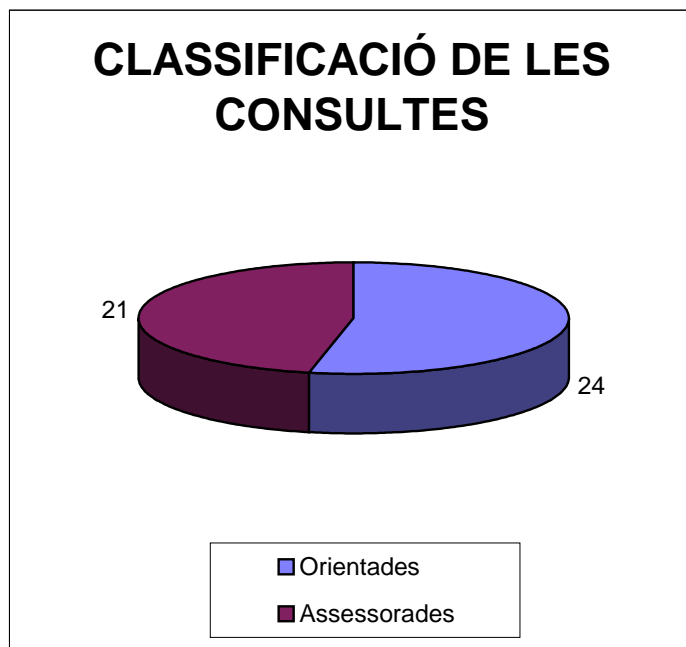


7.2.2. Classificació de les consultes

Les 45 **Consultes sense expedient** registrades s'han classificat com a *orientades* o *assessorades* d'acord amb el criteri següent:

- **Consultes orientades (24)**: 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 (21)**: reben aquesta classificació les consultes sobre assumptes que impliquen la manca d'actuació o la presumpta actuació irregular de l'Ajuntament, però que encara resten fora de la competència de la Sindicatura per no estar esgotada (en algun cas ni tan sols iniciada) la via administrativa. En aquests casos, els ciutadans interessats són adreçats als serveis corresponents.



7.2.3. Resolució dels casos estudiats

Els 51 expedients estudiats (el pendent de l'any 2001, el de 2002, els 6 pendents de 2003 i els 43 casos nous de 2004) 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 mediadora de la Sindicatura, sense que vagi fer-se necessari fer cap recomanació escrita a l'Ajuntament. Han estat tancats com a **Mediació**.

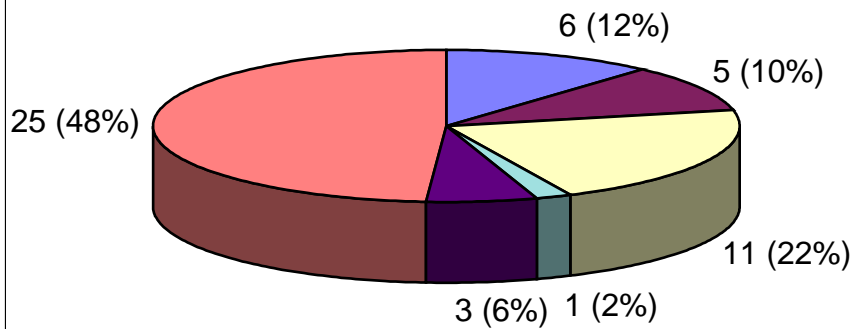
També hi va haver un únic expedient que va ser obert sabent, des del primer moment, que la capacitat d'intervenció de la nostra Sindicatura en el cas era nul·la. Malgrat això, i de manera absolutament excepcional, vaig tenir en compte les especials circumstàncies que envoltaven el cas i vaig decidir obrir-li expedient per mirar d'intercedir en nom de l'interessat i d'intentar encaminar-lo vers una solució. Aquest expedient (el 14/04) ha estat classificat d'**Interès Humà**.

I, per acabar, tres 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	6
A favor de l'Ajuntament	5
Mediació (solució de consens)	11
Interès Humà	1
Desistits pels interessats	3
Pendants de resolució	25
TOTAL	51

RESOLUCIÓ DELS CASOS ESTUDIATS

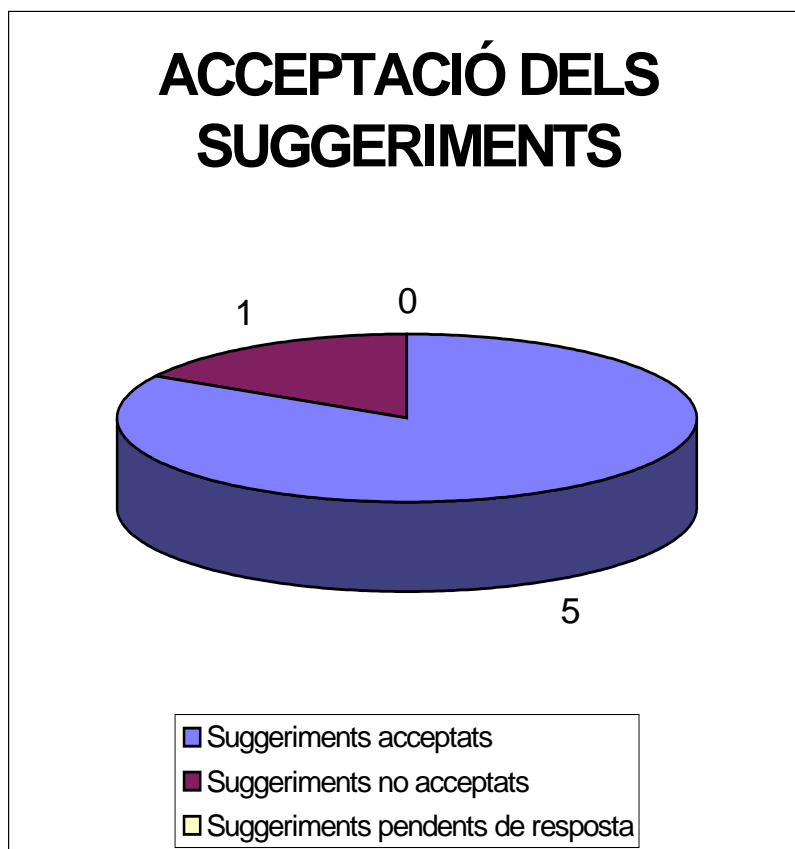


■ A favor de l'interessat	■ A favor de l'Ajuntament
■ Mediació	■ Interès humà
■ Desistits pels interessats	■ Pendants de resolució

7.2.4. 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, és la següent:

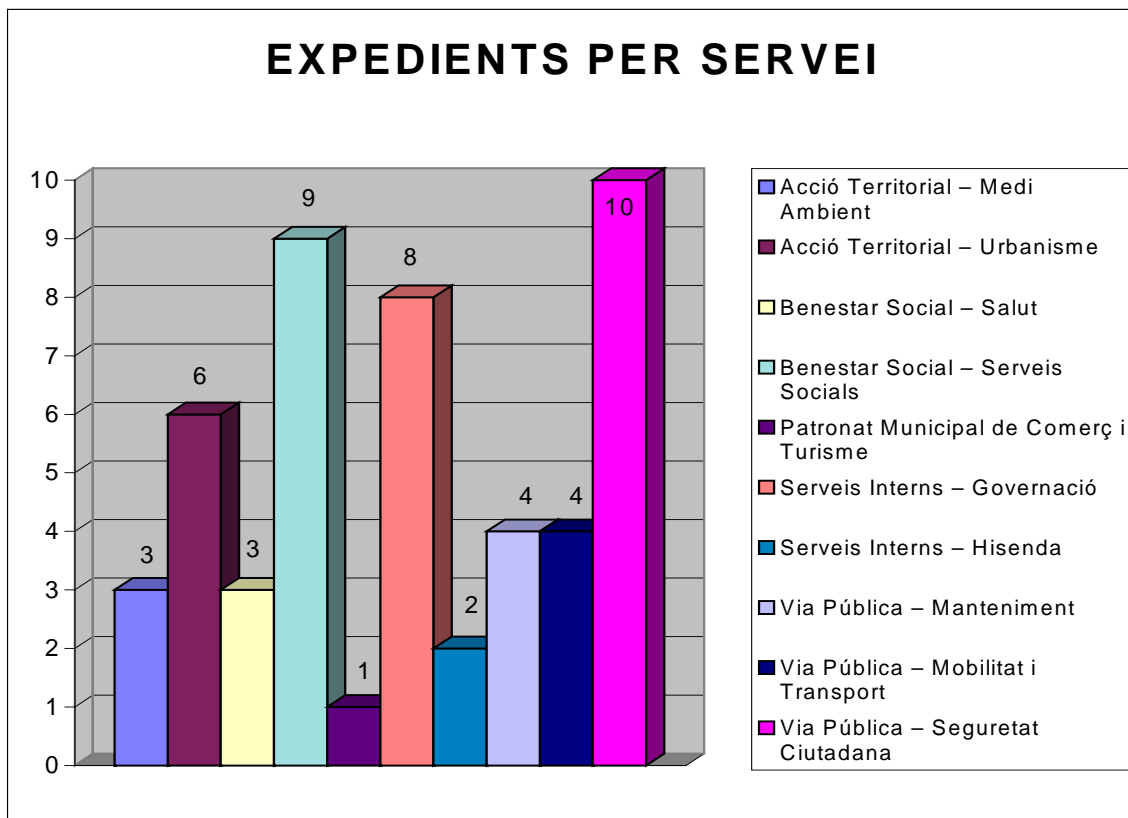
Suggeriments acceptats	5
Suggeriments no acceptats	1
Suggeriments pendents de resposta	0
TOTAL	6



7.2.5. Expedients per Servei

En aquest apartat es classifiquen el total dels expedients estudiats (excepte el d'Interès Humà, que no abordava cap possible greuge causat per l'Ajuntament) segons les Àrees que havien originat la disconformitat del ciutadà.

Acció Territorial – Medi Ambient	3
Acció Territorial – Urbanisme	6
Benestar Social – Salut	3
Benestar Social – Serveis Socials	9
Patronat Municipal de Comerç i Turisme	1
Serveis Interns – Governació	8
Serveis Interns – Hisenda	2
Via Pública – Manteniment	4
Via Pública – Mobilitat i Transport	4
Via Pública – Seguretat Ciutadana	10
TOTAL	50



7.2.6. Taula de classificació general

Feu clic **aquí**

8. REGLAMENT ORGÀNIC MUNICIPAL

L'articulat que regula el funcionament de la Sindicatura Municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès, les seves competències i les seves atribucions, es troba recollit en el Títol IV del reglament orgànic de l'Ajuntament. El seu text és el 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 dolós.
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

VI Trobada Fòrumsd
Reus 29 d'abril de 2004

Acta de la sessió – Acords i conclusions

La trobada es desenvolupa durant el matí, de 9.30 a 14 hores, amb un dinar posterior, i amb una breu visita turística de 16.30 a 19 hores.

A les 16 hores hi va haver una roda de premsa, amb la participació de diversos mitjans de comunicació: premsa escrita, ràdio i televisió, tant de caràcter local com de caràcter general. Al Diari de Tarragona, El Punt i La Vanguardia la Trobada de Síndics va tenir un tractament prou destacat.

En començar, es va lliurar a tothom un dossier de la trobada, en què hi havia tota la informació de l'any i, específicament, els temes de la jornada. Durant la sessió també es van donar còpies de la "Proposta de millora de la normativa legal", feta per la comissió corresponent, així com d'una informació sobre el Fòrum Barcelona 2004.

TEMES TRACTATS

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

2.- Repàs als objectius de 2003:

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

b) Es dóna el cens de síndics actualitzat.

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

d) Recordem la data de l'1 de gener de 2004 per tenir operatius aquests registres i aconseguir una certa unificació. Això facilitarà la comparativa dels informes a partir d'aquest any.

e) També es recorda que s'han d'enviar les dades estadístiques que, un cop agrupades (de forma anònima), podrien donar una certa idea de l'organització, mitjans materials, etc., del conjunt de les Institucions.

f) Quant a l'enquesta de qualitat, fins a data d'avui només es troba operativa a les poblacions de Vitòria, Sant Boi i Reus. Aquestes poblacions insisteixen que dóna dades interessants d'orientació del treball.

g) Quant a la carta encoratjant als Ajuntaments de Catalunya sense Síndic/Defensor a crear aquesta figura, es va enviar als 180 municipis de més de 5000 habitants. A data d'avui hi han manifestat interès les poblacions d'Arenys de Munt, Palamós, Sant Feliu de Llobregat, Sant Fost de Capcentelles, Vilanova del Camí, Sant Cugat del Vallès, Agramunt, Montgat i Terrassa.

3.- Carta de condol enviada amb motiu de l'11-M.

4.- Assistència al Parlament en la presentació de l'informe del Síndic de Greuges de Catalunya el 14 d'abril de 2004.

5.- Trobada amb la Síndica d'Amsterdam el dia 28 d'abril de 2004, que va ser molt interessant.

6.- Administració del Fòrumsd. S'informa que es compleixen 2 anys de la posada en funcionament del Fòrumsd. El Sr. Oteros ratifica de nou el compromís i l'oferiment per mantenir a Sta. Coloma el servei i l'administració del Fòrumsd. Cal recordar que la col·laboració i implicació de tots és

indispensable per mantenir aquesta eina de coordinació, intercanvi i treball conjunt.

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

7.- Propostes de millora legal. La senyora Seseras, el Sr. Puigderajols i el Sr. Torrent (més la Sra. Ricardo, absent), han elaborat un esquema-proposta de treball que es reparteix.

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

Caldria poder tenir en compte la variabilitat del nombre d'habitants de referència (40.000) en poblacions turístiques que durant l'estiu multipliquen els seus habitants.

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

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

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

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

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

Contingut del dossier:

1a Part Introducció i antecedents

2a Part Arguments que aconsellen una regulació legal més exhaustiva.

3a Part Proposta per a la nova regulació legal de la institució del Defensor/a o Síndic/a Local (segons acord de mínims).

I. Denominació

II. Obligació en poblacions iguals o superiors a 40.000 habitants

III. Determinació de funcions

IV. Destinataris del control

V. Nivell de dedicació i remuneració

VI. Oficina: mitjans personals, materials i econòmics suficients

Annexos:

1.- Reglament aprovat pel Fòrum.

2.- Ponència "Marc legal" presentada a la Jornada d'Intercanvi de Síndics/Defensors Locals i Autonòmics entre Catalunya i Llombardia.

3.- Ponència "Aspectes Organitzatius" presentada a la Jornada d'Intercanvi de Síndics/Defensors Locals i Autonòmics entre Catalunya i Llombardia.

4.- Ponència "Aspectes Valoratius" presentada a la Jornada d'Intercanvi de Síndics/Defensors Locals i Autonòmics entre Catalunya i Llombardia.

5.- Article Sra. Joana Ricardo Hoyos, "*El defensor municipal*": una figura de nueva implantación en los municipios" publicat a la Revista: Ayuntamiento La revista de la administración local el 2n trimestre de l'any 2003.

6.- Normativa vigent actualment.

7.- Llistat actual de Síndics/ques o Defensors/res.

8.- Explicació del Fòrum.

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

8.- Llei de Modernització:

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

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

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

9.- Proposta actuació "llars d'infants". La Sra. Pilar Colom i l'Elisabet Martínez informen de la sortida d'un nou decret, per la qual cosa es deixa aquest tema sobre la taula.

10.- Establiment de contactes internacionals:

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

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

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

11.- Fòrum Barcelona 2004:

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

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

12.- Coordinador 2004/2005. Es proposa al Sr. Miquel Torrents Espuña, Defensor del Ciutadà de Manlleu, com a proper coordinador del Fòrumsd i seu de la propera trobada anual.

13.- Diversos. El Sr. Amaya suggereix que es podria formar un fons de jurisprudència format pels casos més significatius, i mostra el seu interès en la possible organització de sessions formatives monogràfiques.

14.- Resum de conclusions i objectius:

a) Quan hi hagi el nomenament del proper Síndic de Greuges de Catalunya, s'intentarà publicar a la Premsa l'article preparat. Caldrà preveure nous articles d'altres qüestions i temàtiques (p.e. 10 desembre 2004 – Dia dels Drets Humans).

b) Des de l'1 de gener de 2004 hauria d'estar operatiu el sistema de classificació del Fòrumsd. El proper informe anual de les sindicatures, que es presentarà a principis de 2005 hauria d'incloure el quadre normalitzat d'actuacions.

c) La comissió formada pels companys/es: Seseras, Ricardo, Puigderrajols, i Torrents, treballaran el dossier proposta de millora de la normativa legal.

d) Els síndics/ques dels Ajuntaments afectats per la nova llei de modernització, tindran en compte la proposta de coordinació acceptada i informaran de les novetats i les situacions que es puguin prendre en la seva població.

e) El Sr. Baulies, mantindrà els contactes per tal de veure les possibilitats d'integrar al Fòrumsd en algun organisme internacional d'ombudsmans.

f) Fòrum Barcelona 2004: El Sr. Martínez passarà la informació per a la inscripció en el Diàleg "Drets Humans, necessitats emergents i nous compromisos". La Sra. Seseras queda nomenada com a interlocutora representant del Fòrumsd per al debat.

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

ANNEX II



**DESPATX DEL COMISSARI
PELS DRETS HUMANS**

**SEMINARI
SOBRE ELS PODERS LOCALS
I REGIONALS**



Strasbourg, 6 juliol 2004

CommDH(2004)15
Versió traduïda

ELS DRETS HUMANS I L'ADMINISTRACIÓ REGIONAL I LOCAL

Barcelona, 5-6 de juliol de 2004

Seminari organitzat pel

Comissari dels Drets Humans del Consell d'Europa,
Alvaro GIL-ROBLES,

i

el Congrés dels Poders Locals
i Regionals del Consell d'Europa

amb la cooperació de

l'Ajuntament de Barcelona i del Fòrum Barcelona 2004



C o n c l u s i o n s

Quan abordem els problemes i les dificultats que tenen la protecció i la promoció dels Drets Humans en els diferents països europeus, analitzem generalment el comportament i les responsabilitats dels governs i de les administracions nacionals o centrals, però poques vegades tenim en compte l'actitud dels poders regionals i locals. No obstant, és justament a aquest nivell on el ciutadà estableix un contacte més directe i més estret en les estructures i els serveis administratius, que molt sovint afecten, amb les seves decisions i resolucions, els drets fonamentals de la persona. Existeixen igualment exemples que demostren el paper molt positiu de les autoritats locals i regionals en el reconeixement dels Drets Humans, que posen en relleu un potencial que hauria de ser més reconegut i explotat.

Aquesta qüestió és encara més important amb motiu del procés de descentralització impulsat per molts països europeus.

Un esforç de sensibilització i de formació dels poders locals i regionals, impulsant un apropament pluridisciplinari, es fa necessari per promoure un respecte efectiu dels drets fonamentals. Una col·laboració entre el Congrés i els Síndics regionals i locals seria desitjable.

El Comissari dels Drets Humans i el Congrés dels Poders Locals i Regionals agraeixen a l'Ajuntament de Barcelona i al Fòrum 2004 el seu acolliment i la seva cooperació en aquest seminari. I agraiem a tots els participants pel seu esperit obert i constructiu en els debats que han esdevingut molt útils pel treball quotidià del Comissari i del Congrés. Aquestes conclusions s'inspiren àmpliament de les seves aportacions.

1. DRETS HUMANS I ADMINISTRACIÓ LOCAL. ASPECTES GENERALS. QÜESTIONS LEGALS I CONSTITUCIONALS

Els que van intervenir (les ponències) han subratllat que Europa s'ha dotat d'un sistema legal avançat per a la protecció dels Drets Humans en la seva dimensió política i civil, però també social, econòmica i cultural. La Convenció dels Drets Humans, la carta Social Europea, la Convenció marc per a la protecció de les minories nacionals, així com la Carta dels Drets fonamentals de la Unió Europea són, en aquest sentit, els textos més significatius.

La Carta Europea dels Drets Humans a la Ciutat (Sant Denís 2000) constitueix un instrument important per la promoció dels dret Humans en el marc local. La

Carta ha incorporat certs drets fonamentals ja reconeguts en altres textos, com els drets civils, polítics, econòmics i socials, però també d'altres com el dret a la ciutat, a un urbanisme harmoniós o a la circulació i a la tranquil·litat a la ciutat.

El fet que els Drets Humans només siguin garantits en el pla internacional per tractats entre estats ha sigut remarcat. Això explicaria, en bona part, per què el paper de les autoritats locals i regionals en aquest camp ha sigut tan poc analitzat. Així, es podria considerar intentar fer una convenció internacional o assolir, com a mínim, un compromís entre els Estats a l'entorn de la Carta Europea dels Drets Humans a la Ciutat. En efecte, donada la seva importància en el marc de la promoció dels Drets Humans a nivell local, el fet de poder fer aquest text obligatori pels Estats constituiria un avanç significatiu en la protecció dels Drets Humans.

En aquest context, és important assenyalar el caràcter essencial del principi de subsidiarietat reconegut dins la carta Europea sobre l'autonomia local, és a dir que les responsabilitats públiques siguin exercides, preferentment, per les autoritats que són més properes al ciutadà. Cal considerar que les autoritats sovint estan més preparades per respondre i satisfer les necessitats i les prioritats de la població.

La dicotomia entre les responsabilitats de les administracions regionals i locals per evitar les violacions en matèria dels Drets Humans i la seva responsabilitat activa per a una promoció efectiva d'aquests drets, ha aparegut com una qüestió que s'ha d'analitzar detalladament.

En quan a les qüestions legals i constitucionals, els aspectes següents sovint han estat evocats: l'eventual incorporació en els estatuts dels governs locals i regionals de catàlegs o de declaracions dels Drets Humans; el reconeixement, a nivell intern de les administracions regionals i locals, de competències en matèria dels Drets Humans; i la racionalització en la distribució d'aquestes competències, reforçant el nivell local i regional en funció del principi de subsidiarietat. Aquesta acció necessita un diàleg profund entre les diferents administracions.

D'altra banda, és necessari subratllar que les administracions regionals i locals exerceixen, a més, competències pròpies o delegades davant les quals el govern central no es directament responsable, almenys des del punt de vista jurídic intern. Drets fonamentals com la llibertat i la seguretat individual, així

com altres drets amb caire econòmic, social, cultural o d'educació, es veuen sovint afectats per resolucions o no accions dels poders regionals i locals. És també en aquest marc que es fan necessaris el control del respecte efectiu dels Drets Humans i, al mateix temps, un treball de sensibilització i promoció d'aquests drets a nivell regional i local.

Així doncs, les competències i les funcions dels Síndics regionals, el rol dels quals ha estat analitzat en la Primera Taula Rodona dels Ombudsmans regionals Europeus, però també les dels Síndics locals, són una qüestió que demana ser més estudiada. Trobar els mecanismes, fer reforçar l'acció dels mediadors regionals i locals en la defensa dels Drets Humans, és un aspecte sobre el qual cal abocar-se.

La qüestió de la suficiència de recursos, dels problemes de coordinació que puguin sorgir entre els ombudsmans locals, regionals i nacionals, d'una part, però també entre els ombudsmans generalistes i especialistes, de l'antra, ha sigut posat en relleu. Els ponents han manifestat la necessitat d'una cooperació estreta en aquest camp que es podria obtenir, per exemple, en acords específics. Existeix, efectivament, alguns camps en la protecció dels Drets Humans en els quals un mediador regional o local serà més eficaç que un mediador nacional. Les competències del mediador es poden estendre al camp jurisdiccional. En aquest cas, serà molt important evitar la duplicitat i la simetria dels mecanismes de protecció dels Drets Humans en el context europeu.

La creació de la figura de l'Ombudsman municipal o local sembla ser, segons els participants, una necessitat tant o més urgent que la que suposa el nombre creixent de problemes de respecte als Drets Humans, en particular els drets econòmics, socials i culturals, que apareixen a la ciutat.

2. DRETS ECONÒMICS I SOCIALS I ADMINISTRACIÓ REGIONAL I LOCAL

La necessitat del reconeixement dels drets econòmics i socials a Europa constitueix, sens dubte, un dels desenvolupaments principals d'aquests últims anys. Es tracta d'un camp molt ampli on apareixen tant els drets que fan referència al benestar de les persones (el treball, l'habitatge, la salut, el medi ambient de qualitat, les prestacions de serveis públics...) com qüestions també importants com la mobilitat de disminuïts dins la ciutat o la situació de les persones d'edat i sense sostre.

Com d'altres drets, el més important no és la seva consagració legal o jurídica. Es tracta d'una condició necessària però no suficient. La plena garantia d'aquests drets depèn sovint de la capacitat de les autoritats regionals i locals per assegurar-ne la pràctica efectiva, sobretot per mitjà de polítiques concretes de servei públic.

Els principis de subsidiarietat, ja esmentat, i el de solidaritat adquireixen aquí tota la seva importància i dimensió.

D'una manera general, certes regles de conducta de les administracions regionals i locals ja han estat esmentades: el principi d'igualtat en l'accés als drets econòmics i socials, evitar les pràctiques discriminatòries que atempten contra aquests drets, i en definitiva, els drets individuals dels ciutadans a prosperar dintre del respecte a les regles de la col·lectivitat.

Alguns experts han ressaltat la problemàtica del respecte dels drets econòmics i socials en països que han fet recentment una transició cap a la democràcia. Com arreu d'Europa, la qüestió de les minories mereix una atenció particular.

3. DRETS CULTURALS I D'EDUCACIÓ I ADMINISTRACIÓ REGIONAL I LOCAL

Es tracta d'un camp prou ampli i, en certa mesura, imprecís. El millor apropament seria enfocar aquests drets d'una manera teòrica i pràctica. Més que realitzar un catàleg exhaustiu dels drets culturals i d'educació, seria més oportú discutir els problemes que posen traves a llur pràctica.

La noció dels drets culturals resta indecisa. És quan es parla de les llibertats culturals que la protecció efectiva té tot el seu sentit.

En aquest context s'ha de respondre a dues qüestions: quins són els drets culturals que l'administració local o regional ha de protegir? Què se n'ha fet del "dret a la cultura"?

Les legislacions nacionals són molt diverses, i algunes consagren els drets dels ciutadans, sense distinció, a poder accedir a la cultura més que no pas els drets culturals en el sentit estricte.

Segons alguns ponents, la cultura en si no pot ser un objecte d'una pretensió jurídica ja que es tracta d'un element inherent al mateix sistema social. De la mateixa manera que no es pot reivindicar un "dret a la societat", sembla difícil garantir un "dret a la cultura". El que és clar és que els "drets culturals" haurien de ser clarament definits i mai polititzats.

Pel que fa als drets de l'educació, es diferencien dels drets culturals en el que es refereix a les poblacions a qui s'adrecen, però també en la seva finalitat. L'educació correspon, a priori, a una certa franja de la població, i la funció educativa està marcada per objectius precisos i un fort desig d'homogeneïtat (per exemple, referent a l'escolarització). Llavors, mentre que per tots els drets culturals, la tasca de les administracions nacionals, regionals i locals sovint és més imprecisa i es defineix mentre es desenvolupa la noció dels "drets culturals", en el camp dels drets de l'educació, els poders públics tenen responsabilitats clares a fi i efecte de garantir-los a tots els ciutadans.

Les administracions regionals i locals tenen responsabilitats creixents en matèria de drets culturals i d'educació, sobretot en països que han passat per un procés de descentralització important. Així, en alguns d'aquests Estats, les competències de l'Administració central han estat transferides progressivament als governs locals i regionals.

La situació de les minories és encara particularment preocupant. Els exemples de discriminació són encara malauradament nombrosos, sobretot, el que es refereix en els Roms i els immigrants. L'accés sense distinció al dret a la cultura i a l'educació ha de ser al mateix temps un objectiu i una responsabilitat de les Administracions nacionals, regionals i locals. La funció dels poders regionals i locals és doblement important ja que han de garantir el ple "gaudi" d'aquests drets ciutadans, tot respectant les particularitats culturals.

El Comissari dels Drets Humans i el Congrés dels poders locals i regionals han expressat la seva voluntat de continuar de manera regular el procés de reflexió vers aquestes qüestions.

ANNEX III

“Drets Humans, Necessitats Emergents i Nous Compromisos”

Fòrum Barcelona 2004

Per què, ara, drets humans emergents? O: Cal haver satisfet els drets humans clàssics abans d'abordar la formulació dels drets emergents?

De la mateixa manera que el S. XIX aborda els drets econòmics i socials, molt abans que els drets polítics del S. XVIII fossin plenament assolits, el segle XXI i la globalització que l'acompanya planteja nous reptes que cal abordar, amb total independència de la necessitat de seguir lluitant per la plena realització dels drets “clàssics”, els quals cal, d'altra banda, actualitzar, reformular, posar al dia.

El Diàleg ha plantejat una relectura de la Declaració Universal de Drets Humans des del ple respecte als seus postulats i el seu contingut normatiu. Els valors, en tant que aspiracions, són els mateixos. Però els perills són nous i per tant el contingut dels valors ha d'evolucionar.

El punt de partida és el Dret a la Vida. Malgrat reconèixer la indivisibilitat dels drets humans, hem estat d'acord que el dret a la vida és el primer dret. Però també hem dit que no es poden reduir els drets humans a aquest dret. Que no n'hi ha prou: que cal exigir la qualitat de vida. I això implica tots els drets humans: els clàssics i els emergents.

I. La vida requereix condicions materials d'existència. És un requisit de la llibertat. I per assolir aquestes condicions exigim el dret a la renda bàsica

Una renda bàsica és essencial per donar significat a la llibertat real; sense igualtat no hi ha llibertat.

La renda bàsica pot ajudar a enfortir la capacitat individual de fer front a les relacions d'opressió i explotació, a més de fer capaç la gent d'incrementar la seva capacitat d'elecció sobre les seves vides

Una renda bàsica donaria un significat concret a la idea de ciutadania. Sense l'existència material garantida no hi ha ciutadania per a tothom. Si la renda bàsica fos un dret de ciutadania per a tothom, podria ser també un mitjà per millorar la solidaritat social. La llibertat real és consubstancial amb la ciutadania, i aquesta només es pot aconseguir plenament si es té garantida l'existència material.

II. Els drets de les dones són el centre de la democràcia paritària, però la problemàtica de gènere s'ha d'integrar transversalment. Ha d'abastar tots els temes. Per fer-ho, cal un canvi de mentalitat i una re-elaboració de conceptes i indicadors que tinguin en compte la particular situació de la dona en el marc dels principals reptes que afronta avui la societat internacional. Per exemple, la migració. La migració té dimensions de gènere perquè el seu impacte és diferent en dones i homes; com diferents són les raons que mouen homes i dones a emigrar.

A més, cal:

- enfortir les organitzacions i moviments de dones que, en molts països i en mig de conflictes, violència i pobresa, teixeixen noves propostes i relacions de solidaritat i resistència pacífica
- enfortir els mecanismes de protecció, en la seva difusió i la seva efectivitat pràctica
- lluitar contra les xarxes de crim organitzat que victimitzen les dones.

III. Som en un món pluricultural, amb societats multiètniques en el que hi ha un alt grau de violència al voltant de les identitats. La pluriculturalitat es planteja a tres nivells (planetari, nacional i local) de forma simultània, però amb problemàtiques diferents.

Front les polítiques genocides, exterminadores, segregadores i assimilacionistes, defensem una política del pluralisme. Una política que potenciï el respecte de la diversitat i de les persones que han estat tradicionalment excloses del poder polític.

En particular, cal reconèixer els drets dels pobles indígenes, que normalment pateixen, dins del seu Estat, una posició d'inferioritat i subordinació. Cal

finalitzar i adoptar la Declaració Universal dels Drets dels Pobles Indígenes, els treballs de la qual es troben ara mateix aturats a les Nacions Unides.

També les minories han de poder fruir, com a conjunt d'individus i com a grup, dels drets a l'educació, a la llengua i a la seva utilització en l'àmbit públic, i a la participació. Participació real, que permeti el diàleg i una democràcia realment plural.

IV. El diagnòstic de la ciutat és desolador: pobresa i desigualtat; segregació i exclusió; insostenibilitat i destrucció del medi ambient. És un reflex de l'impacte de la globalització hegemònica mundial sobre la ciutat i els seus habitants.

Això genera un fenomen d'apartheid urbà i social: de secessió urbana radical, que es reflecteix, entre d'altres, en la privatització i destrucció de l'espai públic. L'espai públic esdevé una "terra de ningú" perillosa. Alguns barris es converteixen en microcosmos emmurallats, que exclouen el que ve de fora, tot rebutjant la lliure circulació de les persones.

Però la globalització va acompanyada d'un increment de la responsabilitat de les ciutats i la ciutat (les ciutats unides) poden actuar com a contra-poder; com a catalitzadores de la lluita contra la globalització

En aquest sentit, la principal funció de la ciutat ha de ser esmorteir, alleujar, l'impacte social de la globalització econòmica/hegemònica. Això es pot fer mitjançant una nova aliança estratègica entre els poders locals i els moviments socials.

Com? A través d'una nova forma de contracte social de caire municipal, que pot tenir set nivells o categories:

1. contracte de democràcia participativa (pressupost participatiu i altres)
2. contracte de producció solidària (marcs no capitalistes de producció)
3. contracte intercultural, interreligiós i no sexista (valor de la convivència)
4. contracte de treball com a exercici de ciutadania (salari ciutadà en tots els contractes públics de l'ajuntament)
5. contracte ambiental (regeneració del medi ambient)
6. contracte de la terra (nova regulació de la propietat sobre el sol urbà)

7. contracte educacional (inversió en les persones i en la seva educació)

A aquests set “segells” interns es podria afegir un vuitè, de caràcter transmunipal: el contracte de solidaritat postcolonial entre ciutats del Nord i del Sud.

La ciutat, doncs, pot liderar el canvi social. Perquè la innovació urbana no té límits.

V. El dret al desenvolupament, com tots els drets humans, és un producte en permanent construcció i reconstrucció, en funció de la capacitat de canvi de les lluites socials. En el context actual, cal

- reforçar el caràcter multidimensional, multicultural i descentralitzat del desenvolupament. La diversitat és un valor nuclear del dret al desenvolupament.
- reforçar garanties jurídiques del dret al desenvolupament, tot incidint en els seus actors fonamentals: les multinacionals, les institucions de Bretton Woods. Cal reforçar el dret a un sistema internacional favorable al dret al desenvolupament. Per assolir-ho, cal tornar a plantejar-se la necessitat d'un Nou Ordre Econòmic Internacional
- reforçar la centralitat del principi de subsidiarietat i l'exigència del compliment efectiu dels principis democràtics, que són condicions perquè el dret al desenvolupament es compleixi com a dret humà.

El dret al desenvolupament és un dret de mínims i un dret a tenir futur. I això es tradueix en exigències concretes: dret a l'alimentació, a l'aigua, al treball. I també el dret a la condonació del deute extern.

VI. Per assolir els anteriors drets, i tots els drets humans, cal reconèixer, com a dret humà, el dret a tenir drets. Això requereix el reforçament dels mecanismes de garantia dels drets humans, i del dret internacional general. Així doncs, demanem:

- la jurisdicció obligatòria de la Cort Penal Internacional i de la Cort Internacional de Justícia

- la reforma de les Nacions Unides que inclogui la obligatorietat de les decisions dels mecanismes de protecció dels drets humans
- la justiciabilitat universal dels drets econòmics, socials i culturals
- la necessitat d'un dret internacional imperatiu, que s'imposi per sobre de la voluntat dels Estats; i l'establiment del deure de ratificar els convenis de protecció dels drets humans

Finalment, cal fer compatible la justícia retributiva (càstig dels culpables) amb la reparativa (reparació de les víctimes), àdhuc en contextos de postconflicte; doncs, a la vegada que s'assoleix la pau i, eventualment la reconciliació, cal fer justícia amb les víctimes i els victimaris.

* * *

Així doncs, oferim com a resultat del Diàleg un projecte de "Carta de Drets Humans Emergents"; un catàleg de valors, principis i drets humans emergents, per ser debatuts per la societat civil internacional. Obrim el projecte de Carta a tots els participants en el Diàleg i els animem a fer aportacions, tant metodològiques com de contingut, per fer possible l'adopció final de la Carta en la propera sessió del Fòrum Social Mundial, a Porto Alegre, el gener de 2005.

ANNEX IV

ACTA DE LA SESSIÓ DE TREBALL – FÒRUMSD

28 octubre 2004 – Sta. Coloma de Gramenet

ORDRE DEL DIA

- 1.- Contactes amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya (8 octubre) – Informació i proposta de signatura del Protocol de relacions.
- 2.- Informació contactes amb el Sr. Joan Ridao - Parlament de Catalunya - Propostes del nou estatut (26 octubre).
- 3.- Propostes de canvis en la normativa legal - llei modernització
- 4.- Revisió i redefinició dels objectius i abast del Fòrumsd.
- 5.- Seguiment dels contactes, promoció i difusió institució amb Ajuntaments.
- 6.- Seguiment implantació quadre classificació i registres comuns.
- 7.- Redacció articles premsa.
- 8.- Altres

Assistents

Miquel Torrents - Coord. - Manlleu	Carina Peracaula - Girona
Francesc Amela – Cambrils	Francesc Torrent – L'Escala
Francisco Amaya – Mollet	Eduard Puig – Figueres
Begoña Vallbé – Mollet	Jordi Figueres – Tiana
Pilar Colom - Igualada	Jordi Quintas - Rubí
Ferran Merino – Argentona	Amparo Villar – Terrassa
M. Glòria Valeri – Vilafranca del P.	Carles Dalmau – Sant Boi
Jordi Puigderrajols – Mataró	Fernando Oteros – Sta. C. Gramenet
M. Teresa Seseras – Girona	J Antoni Martínez - Sta. C. Gramenet

Excusen l'assistència:

Francesc Palacín – Sots coordinador – Reus
Jordi Baulies - Granollers

Desenvolupament de la Sessió:

El coordinador del Fòrumsd obre la sessió amb una salutació i agraeix l'esforç que suposa la presència de les 15 sindicatures assistents, així com les comunicacions i aportacions rebudes pel correu electrònic dels qui no han pogut assistir i/o han disculpat la seva assistència.

1.- Contactes amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya (8 octubre) – Informació i proposta de signatura del Protocol de relacions. (veure correus Fòrumsd núms. 224 – 238 – 244 – 245)

La proposta de text que es va rebre de la Sindicatura de Greuges de Catalunya es va donar a conèixer amb la tramesa del correu núm. 245 de data 6.10.2004 i la reunió amb la sindicatura va tenir lloc el dia 8 d'octubre.

En aquesta reunió, el Síndic Ribó va estar acompanyat pels Srs. Manel Sanz, assessor, Margarita Cuscó, Cap de Gabinet i el Sr. Maties Vives que ha estat nomenat pel Síndic com a coordinador dels temes relatius a l'administració local. Per part del Fòrumsd van participar els Srs. Torrents (coordinador) Palacin, Puigderrajols, Oteros, Martínez i Sra. Seseras.

Es va exposar una valoració positiva de la proposta ja que reflexa un nou punt de partida i de reconeixement de les sindicatures locals respecte la Sindicatura de Greuges de Catalunya. El protocol deixa definits els principis d'independència, col·laboració, respecte a la voluntat de la ciutadania, informació i suport, amb un caràcter de reciprocitat, a més d'assumir la participació dels Síndics i Defensors locals en la capacitat d'iniciativa normativa davant el Parlament i el compromís i suport de la Sindicatura de Greuges de Catalunya davant la promoció, divulgació i extensió de la institució al món local.

Les propostes, suggeriments i algunes dubtes i matisos rebuts per part de diversos companys es van comentar en la sessió (bàsicament la reciprocitat en la tramesa de queixes i en la informació disponible, el paper de les sindicatures locals en els desplaçaments institucionals del Síndic de Greuges a ciutats i pobles amb síndic local...). La Sindicatura de Greuges de Catalunya va assumir totalment que aquests aspectes queden inclosos en els principis generals del protocol sense que es vegi la necessitat de fer més esmenes al text. Finalment,

el Sr. Ribó va proposar fer la signatura d'aquest conveni en alguna ciutat o poble per tal de recolzar encara més el protagonisme de les sindicatures locals.

Després de valorar els avantatges i inconvenients de desplaçar la signatura del protocol de la seu central de la Sindicatura de Greuges de Catalunya es pren l'acord de celebrar aquesta signatura en la ciutat de Manlleu i en la sindicatura que assumeix aquest any la coordinació del Fòrumsd.

En els propers dies es concretarà amb els serveis de la Sindicatura de Greuges de Catalunya i l'Ajuntament de Manlleu, la data i els protocols d'aquesta signatura (reserva de dates possibles 3 / 17 de desembre – Matí 12 hores). S'assumeixen les dificultats d'intentar coordinar les agendes de les 25 sindicatures locals "actives" de Catalunya i es demana a tots el màxim esforç per adaptar-se a les dates que es puguin concretar des del Fòrumsd.

El Fòrumsd treballarà i coordinarà amb el servei de Premsa de l'Ajuntament de Manlleu i el mateix servei de premsa de la Sindicatura de Greuges de Catalunya la difusió de la signatura d'aquest protocol amb l'objectiu d'obtenir el màxim ressò mediàtic. També es redactarà un comunicat de premsa conjunt des del Fòrumsd per tal que des de cada sindicatura pugui ser utilitzat en la premsa local.

2 i 3.- Informació contactes amb el Sr. Joan Ridaó - Parlament de Catalunya - Propostes del nou estatut. Propostes de canvis en la normativa legal – Llei de Municipal i de Règim local - Llei modernització.¹

El Sr. Ridaó és president de la Comissió d'Organització i Administració de la Generalitat i Govern Local que són els qui tenen l'encàrrec de la redacció del nou Estatut d'Autonomia de Catalunya. Per part del Fòrumsd van participar el Sr. Torrents (coordinador), el Sr. Quintas (facilitador d'aquest contacte des de Rubí) i els Srs. Oteros i Martínez.

L'entrevista es va celebrar el passat 26 octubre per tal de donar a conèixer el treball de les sindicatures locals, l'existència del Fòrumsd i la intenció de que pugui quedar recollida aquesta institució en l'àmbit local dins del nou estatut.

¹ Els punts 2 i 3 queden recollits en aquest únic apartat. Quant a la Llei de Modernització, a data d'avui no es disposa de més informació o novetats significatives.

Es valora amb el Sr. Ridaó que aquesta demanda del Fòrumsd suposa incidir en dues línies paraleles però complementàries:

- la inclusió de la institució de la Sindicatura de Greuges local en el text del nou estatut.
- la modificació de la Llei Municipal i de Règim Local² on en l'actualitat ha quedat inclosa i regulada la institució.

El nou estatut, on s'inclouran reformes i propostes que afectaran al marc territorial i dels ens locals, suposarà haver de modificar aspectes importants de la Llei de Bases, motiu pel qual suggereix que es faci aquesta doble proposta:

- Proposta de text per a ser inclòs en el nou estatut.
- Proposta de nou articulat –desenvolupant els trets de la institució- per a la futura actualització de la Llei Municipal i de Règim Local.

El Sr. Ridaó proposa a la mateixa institució del Síndic de Greuges de Catalunya –a més de la institucional del mateix Parlament de Catalunya i les seves comissions- com una de les vies principals que creu que s'haurien d'utilitzar per tal que les propostes plantejades puguin tenir més possibilitats.

Quant a la posterior reforma de la Llei Municipal i de Règim Local, independentment que estigui lligada a la mateixa reforma de l'Estatut caldria, i així ho suggereix el Sr. Ridaó, mantenir una entrevista amb el Conseller de Governació i administracions públiques, Sr. Joan Carretero, ja que d'aquesta conselleria depenen i sorgeixen moltes de les propostes de reforma d'aquesta Llei. Ell mateix s'ofereix per a facilitar aquest contacte amb el Conseller.

Atès que el plantejament bàsic del Fòrumsd és el que es va aprobar en la trobada de Reus a partir del qual es va redactar el document "Propostes pel nou Estatut d'Autonomia de Catalunya" (correu núm 223 - veure document adjunt) es tractarà només de donar-hi la forma adient.

La Comissió Jurídica assumirà la redacció d'una proposta d'articulat que serà enviada pel correu electrònic a tots i totes per tal de rebre el corresponent vist-i-plau.

² Normativa: Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, aprovat per Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril.

Un cop definida aquesta proposta es donarà a conèixer amb una nova tramesa de cartes i entrevistes, cercant el suport a diferents nivells:

- Sr. Rafael Ribó – Síndic de Greuges de Catalunya.
- Sr. Ernest Benach - President del Parlament.
- Sr. Joan Ridao i membres dels grups polítics del Parlament que formen part de la Comissió.
- Sr. Joan Saura – Conseller de Relacions Institucionals i Participació.
- Sr. Joan Carretero - Conseller de Governació i administracions públiques.
- Federació Municipis de Catalunya - Associació Catalana de Municipis.

4.- Revisió i redefinició dels objectius i abast del Fòrumsd.

Després de reconsiderar conjuntament l'evolució actual del Fòrumsd, i les possibilitats i necessitats de desenvolupament d'aquest, es constata l'increment del treball que suposa una bona gestió del Fòrumsd. Aquesta gestió és indispensable pel manteniment d'aquest treball en xarxa i la coordinació dels temes d'interès comú entre totes les sindicatures.

L'actual sistema d'administració del Fòrumsd esta arribant al límit de la seva capacitat amb els mitjans que es disposa en l'actualitat. Per tant, cal plantejarse el futur del Fòrumsd, revisar els seus objectius i analitzar com s'haurà de mantenir amb les aportacions de tots.

Per aquest motiu s'acorda començar un procés d'estudi entre tots de noves formes d'organització i analitzar la conveniència i viabilitat d'algún tipus d'associació que pugui donar resposta de forma adequada a totes aquestes necessitats, amb l'objectiu de prendre algún tipus de decissió en la propera trobada anual.

Quant al seu abast, tenint en compte també els àmbits de relació que ens venen marcats per l'actual organització estatal i autonòmica, es considera que cal concretar la seva dimensió dins de l'àmbit territorial de Catalunya ja que és dins de la comunitat autònoma on es desenvolupen principalment els objectius, propostes i actuacions del Fòrumsd. Respecte l'idioma utilitzat en les documents, les comunicacions i correus del Fòrumsd sera el català.

Aquesta evolució que segueix el Fòrumsd vol però continuar mantenint les portes obertes a la col·laboració, participació i intercanvi amb síndics/ques i defensors/es de la resta de l'estat, tal com fins ara ha estat possible: presència en les trobades, intercanvi de consultes i comunicacions, metodologia de treball o d'altres que es puguin veure convenientes. Per tant, també caldrà preveure les fórmules per mantenir aquest termes en el nou disseny d'organització conjunta.

5.- Seguiment dels contactes, promoció i difusió institució amb Ajuntaments.

Tot i el degoteig puntual de consultes i demandes d'informació que han anat arribat de diversos ajuntaments, la resposta a la tramesa de cartes que es va fer ha estat poc significativa. Tenint en compte que tenim força feina a fer en altres temes d'interès per a tots s'opta per no fer ara més trameses de cartes.

Des de la coordinació es mantindran els contactes amb els nous síndics, síndiques, defensors i defensores que es vagin nomenant i coneixent per tal que es pugin incorporar al Fòrumsd (Vilanova del Vallès...).

6.- Seguiment implantació quadre classificació-registres comuns.³

Es recorda de nou que des de l'1 de gener de 2004, el quadre de classificació ratificat en la V Trobada de 2003 ha d'estar en funcionament amb la intenció de poder fer un petit informe conjunt de totes les sindicatures locals amb els valors unificats.

Amb el mateix objectiu, l'altra fitxa que cal omplir amb les dades del pressupost i costos de 2004 és el "Quadre recull de dades generals" de cada sindicatura.

Aquestes fitxes s'han fet arribar en diferents trameses, tot i que aprofitem aquest mateix correu per adjuntar-les de nou i confirmar així que tot-hom disposa de les mateixes i pugui revisar el seu compliment.

Desde la coordinació del Fòrumsd, a principis de 2005 es farà el recompte de fitxes rebudes i pendents, per tal que aquest informe conjunt pugui recollir el màxim nombre de sindicatures.

³ Veure el quadre i la fitxa en els documents adjunts a aquest correu.

7.- Redacció articles premsa.

Es recorda de nou la conveniència de fer-se presents en la premsa local i general per tal de difondre encara més la institució.

Qualsevol article d'un Síndic/a – Defensor/a que es faci arribar a l'administració del Fòrumsd serà enviat a tots per tal que el puguin reproduir i utilitzar en la seva premsa local.

En l'article conjunt del proper 10 de desembre –Dia dels Drets Humans– destacarem la signatura del protocol amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

8.- Altres.

Es destaca de nou l'interès i potencialitats que té la tramesa i la recepció de consultes concretes i puntuals sobre casos per la via del Fòrumsd.

Es proposa i s'acorda obrir línies de debats conjunts en temes monogràfics de reflexió on es puguin fer aportacions per part de tots:

La proposta consisteix en obrir debats “mensuals-bimensuals” (ho anirem experimentant) sobre un únic tema. Com a exemple i per l'acumulació de casos i consultes a moltes sindicatures, es proposa el tema de les molèsties per sorolls a la ciutadania (activitats, particulars...).

La proposta consisteix a obrir un període de temps on l'administració del Fòrumsd rebrà sobre el tema que s'hagi decidit (ex: sorolls) qualsevol aportació de qualsevol tipus: una reflexió general, un escrit amb les dubtes que ens sorgeixen, les referències de la normativa legal que són d'aplicació, unes còpies de resolucions (sense dades personals) que puguin ser d'interès, l'existència i aplicació d'ordenances municipals o altres aportacions que hi puguin haver.

Totes aquestes aportacions s'aniran incorporant en un document-dossier que en la data decidida serà enviat a tots els membres del Fòrumsd, obrint un segon període de respostes-contestacions-reflexions...

Tenint en compte que ara cal prioritzar las propostes pel nupu estatut i la signatura del protocol amb el Síndic de Greuges de Catalunya es posposa l'inici dels "debats monogràfics" del Fòrumsd pel proper gener de 2005.

Miquel Torrents
Coordinador 2004
Defensor del Ciutadà
Manlleu

Francesc Palacin
Sots-coordinador 2004
Síndic Municipal de Greuges
Reus

Santa Coloma de Gramenet, 28 d'octubre de 2004

ANNEX V

**PROTOCOL DE RELACIONS ENTRE EL SÍNDIC DE GREUGES
DE CATALUNYA
I ELS DIFERENTS SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS**

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

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

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

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

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

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

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

Manlleu, 20 de desembre de 2004