

1. ÍNDEX

	Pàg.
1. ÍNDEX	1
2. PRESENTACIÓ I OBJECTIUS	4
3. RELACIONS AMB L'AJUNTAMENT I AMB LES SEVES DEPENDÈNCIES	
3.1. Contactes amb els/les responsables polítics/ques de l'Ajuntament	12
3.2. Relacions amb les diferents àrees	15
4. PROMOCIÓ DE LA INSTITUCIÓ I PARTICIPACIÓ EN ACTES PÚBLICS	
4.1. Difusió. Xerrades i publicitat	16
4.2. Aparicions als mitjans de comunicació	16
4.3. Participació en actes públics de la vila	
4.3.1. Primer aniversari dels atemptats de l'11-M	18
4.3.2. Lliurament de les Medalles de la Vila	18
4.3.3. Dinar amb el MH Sr. Pasqual Maragall i Mira	18
4.3.4. Llibre sobre els 25 anys de democràcia	19
4.3.5. Inauguració del curs escolar 2005/2006	19
4.3.6. Inauguració d'exposició i Pregó Fira del Gall	19
4.4. Altres col·laboracions	
4.4.1. Cooperació en el Projecte Mediació i Ciutadania	20
4.4.2. Centre de Mediació Familiar de Catalunya	21
4.4.3. Ciutadans pel Canvi - Drets de Ciutadania	22
4.4.4. Ciutadans i Ciutadanes en un Món Global	23

5. RELACIONS AMB LES ALTRES SINDICATURES	
5.1. Assistència a la VII Trobada de Síndics/ques i Defensors/es Locals de Catalunya – FòrumSD	24
5.2. Assistència a la II Jornada de Celebració del 20è Aniversari de la Llei del Síndic de Greuges de Catalunya	25
5.3. Assistència a la III Jornada de Celebració del 20è Aniversari de la Llei del Síndic de Greuges de Catalunya	26
5.4. Constitució de l'Associació FòrumSD	27
5.5. Relacions amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya	27
5.6. Assistència a nomenaments, relleus i homenatges	28
5.7. Expansió de la institució i del FòrumSD	29
5.8. Assistència a la presentació dels informes al ple d'altres sindicatures	30
6. ACTUACIÓ DE LA SINDICATURA	32
6.1. Síntesi de les queixes	
<i>6.1.1. Expedients</i>	32
<i>6.1.2. Consultes sense expedient</i>	95
6.2. Informació estadística	
<i>6.2.1. Curs donat als casos presentats</i>	120
<i>6.2.2. Classificació de les consultes</i>	121
<i>6.2.3. Resolució dels casos estudiats</i>	122
<i>6.2.4. Acceptació dels suggeriments</i>	124
<i>6.2.5. Expedients per Servei</i>	125
<i>6.2.6. Taula de classificació general</i>	127
7. REGLAMENT ORGÀNIC MUNICIPAL	128
ANNEXOS:	
ANNEX I – Acords i conclusions de la VII Trobada de Síndics/ques i Defensors/es Locals de Catalunya – FòrumSD	132

ANNEX II – Estatuts del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya – FòrumSD	144
ANNEX III – Acta de l’Assemblea Constituent del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya – FòrumSD	162

2. PRESENTACIÓ I OBJECTIUS

Tal i com és costum, i d'acord amb les meves responsabilitats, una vegada més em dispo a fer balanç, per escrit i també davant del Ple, de l'actuació de la Sindicatura Municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès durant l'any que es va acabar el 31 de desembre passat.

Com es pot comprovar amb un senzill cop d'ull al document present, el 2005 ha estat un any d'una intensitat més que considerable per a la nostra Sindicatura. La participació en actes de la vila, la col·laboració amb altres entitats de defensa dels drets de la ciutadania, la relació amb altres sindicatures i l'atenció als diferents casos i consultes de la població de Vilafranca i de les rodalies, s'han multiplicat una vegada més.

En aquesta memòria anual he intentat recollir cadascun dels esdeveniments, actes, reunions, etc. en què he participat, a fi que hom pugui adonar-se que una Sindicatura de Greuges és, avui dia, molt més que un òrgan accessori.

Visió general

A aquestes alçades de legislatura considero que no és necessari tornar a explicar extensament què és i quina tasca té una Sindicatura de Greuges. Ja tothom sap que la nostra tasca és supervisar l'actuació, per acció o per omissió, de l'administració local i dels ens que en depenen.

Per aquest motiu, passaré directament a fer una sèrie de comentaris que considero que, des de la meva posició d'observadora independent de l'activitat de l'administració municipal, estic obligada a fer.

Per fer-ho, però, i abans d'entrar a parlar de Vilafranca, voldria fer esment d'un comentari que, com a Síndica i com a persona que viu a pla de carrer, sento que està en boca dels meus conciutadans.

En els darrers mesos, en què hem viscut de molt a prop tot el procés de reforma de l'Estatut, però sobretot en el tram que ha tingut lloc a Madrid, hem

assistit a una sèrie d'esdeveniments que, tot i formar part d'una negociació d'aquest nivell, potser hauria estat bo evitar.

És cert que aquest és un dels més grans projectes que estem abordant a nivell de país en molts anys i, suposo que per aquest motiu, totes les parts implicades han dissenyat acuradament la seva estratègia i la seva posada en escena.

Tant ha estat així que, en algun moment, la ciutadania ha pogut tenir la sensació que es donava més importància a la forma (de la negociació i de les comunicacions) que al contingut (el text negociat); fins i tot he sentit comentaris que apuntaven que es percebia més gran la defensa dels interessos del propi partit polític que no pas la defensa de l'interès del país. Aquesta afirmació és, com a mínim, preocupant.

La meva tasca com a Síndica de Greuges m'obliga a estar pendent del que diu la gent, a escoltar la ciutadania, els seus problemes i el seu desencís... I és cert que, qui més qui menys, tothom hem sentit dir que els negociants, tant els catalans com els espanyols, han buscat "poder-se penjar alguna medalla" i "sortir en alguna foto".

Per aquest motiu, em veig amb el deure de preguntar-me si la política està fent que el govern s'allunyi de la gent, si els grans projectes ens distreuen de parar atenció a les petites particularitats, si caldria recordar que el gran projecte del moment (el país) està format per prop de set milions de projectes individuals (les persones).

És cert, i cal que ho esmenti per equilibrar una mica la balança, que **s'estan fent molts i importants progressos** en diversos camps, però m'agradaria demanar que, en el futur, no s'empregui un camí en el qual els arbres (els grans projectes) no ens deixin veure el bosc (la ciutadania). Cal afrontar nous reptes com l'especulació i el mobbing immobiliari, i cal, potser, vetllar que aquells que tenim un càrrec públic no oblidem que el nostre deure és servir als qui han confiat en nosaltres.

L'Ajuntament de Vilafranca

Evidentment, tota aquesta reflexió anterior no ha estat gratuïta, sinó que em serveix per demanar a aquest Consistori que eviti entrar en aquesta manera de fer. No vull ni puc opinar sobre maneres de governar ni de fer política, però sí

que vull demanar que ni els funcionaments interns ni els grans projectes (cobriment de la via, auditori, Girada II, remodelació de la Rambla de Nostra Senyora, projecte d'aparcament soterrat a la Rambla de Sant Francesc, vegueria, etc.) ens distreguin de l'atenció vers la ciutadania de Vilafranca.

No us penseu pas que no em costa fer aquest tipus de comentaris, però alguns indicis, que tot seguit comentaré, em fan pensar que aquesta tendència, més arrelada a la política de nivells superiors, comença a treure el cap a nivell local.

Recordo que quan se'm va proposar assumir el càrrec de Síndica Municipal de Greuges se'm va dir: "no cal saber de lleis, precisament el que volem és una visió humana dels problemes, des de la lògica i el sentit comú". Certament, aquestes paraules em van convèncer. A dia d'avui, però, he de dir que no les puc aplicar amb facilitat o, com a mínim, no a totes les regidories.

Des del convenciment que tothom fa la seva feina tan bé com pot, i des de l'absoluta convicció que les ordenances –pensades per afavorir l'interès general– hi són per ser aplicades, el fet d'haver-les de contrastar contínuament amb casos particulars m'ha permès comprovar, dia rere dia, que les coses no són mai blanques o negres, i que el que pot ser bo per a la majoria, pot perjudicar algun individu concret. No cal dir que és en aquests casos en els quals la Sindicatura troba la seva raó de ser.

Insisteixo que hi ha departaments en què m'ha estat fàcil abordar casos particulars i se m'ha facilitat l'assoliment de solucions mediades (Seguretat Ciutadana, Via Pública, etc.). En altres casos, però, les posicions s'han manifestat més inflexibles.

Com ja he dit, estic del tot convençuda que es fan importants esforços per redactar unes ordenances justes i equànimes amb totes les realitats, però m'agradaria que en el tractament de les circumstàncies particulars i excepcionals no es desestimés, d'entrada, l'aplicació de la lògica o de la humanitat.

Al llarg dels anys que porto com a Síndica he anat acumulant un seguit de vivències que m'han fet pensar que aquest factor humà, en alguns casos, no és

prou considerat. L'elevat volum de feina, la necessitat de no equivocar-se mai i els molts maldecaps que constantment sorgeixen poden fer que, de vegades, no es vegi que darrera d'una instància hi ha una persona.

Dissortadament, m'he trobat casos en què les ordenances s'han aplicat amb més rigor que en altres, com també n'he atès algun en què l'Ajuntament s'ha agafat a una formalitat o a una mala expressió del sol·licitant per eludir la seva responsabilitat.

I és això el que vull demanar als nostres polítics: que no permetin que el gran projecte de Vilafranca els faci perdre de vista que la vila és formada per 37.000 particularitats. Que és just i necessari que es vetlli pel progrés i pels interessos de la majoria, però que es recordi que estem el servei de cadascuna d'aquestes persones.

No trobaria elegant, per posar un exemple, que quan es produeixi un error, descoordinació o disfunció que afecti a 20 ciutadans i en parli amb el regidor o regidora en qüestió, aquest/a li tregui importància a l'assumpte tot dient que el problema no ha estat tan greu, que només ha afectat a un petit percentatge de la població.

Cal considerar que per a aquestes vint persones, en aquest moment, no hi ha res més important que el seu problema. I és sorprenent veure com, dins d'aquest mínim percentatge de població, cadascú el viu de manera i intensitat diferent. Per a ells, cap dels grans projectes que estan en marxa els mereix més atenció i, com a Síndica, considero que la resolució d'aquests –potser petits– problemes particulars és el que pot marcar la diferència pel que fa a qualitat de vida, tant o més que l'execució de les grans obres i projectes, entre Vilafranca i altres ciutats.

M'agradaria, en certa manera, demanar serenitat als nostres regidors i regidores. Que no es deixin endur per la manera de fer política que veiem en instàncies superiors, que no oblidin que ells són el “polític de proximitat”, el que està en contacte amb la ciutadania i el que, en definitiva, té més fàcil tractar els seus conciutadans –i votants– més com a persones que no pas com a números.

La persona que té un problema i es queixa mereix, en definitiva, i encara que sigui una persona sola, tota l'atenció d'aquells que **estem al seu servei**.

La Sindicatura de Greuges

La Sindicatura de Greuges, en certa manera, també es veu assetjada pel mateix tipus de temptacions que els governants. Vull dir, i es fa evident en aquesta Memòria, que s'han fet moltes coses i que s'han esmerçat molts esforços en accions que no impliquen, directament, servei a la ciutadania.

És cert que he procurat en tot moment no descuidar ni defraudar la confiança que la ciutadania ha posat en aquesta institució, però també és cert que durant el 2005 he assistit a actes, seminaris, conferències i reunions que m'han demanat molt de temps i que m'han alertat sobre la fragilitat de l'equilibri entre *dedicació a la institució* i *dedicació a la ciutadania*.

Pel que fa a la *dedicació a la institució*, en l'anterior informe vaig destacar la signatura d'un conveni de col·laboració amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya. En l'informe present, possiblement, el fet més destacat en aquest sentit sigui la constitució formal de l'Associació del FòrumSD.

En els darrers anys, he esmentat en diverses ocasions l'existència d'aquest fòrum, que va néixer com a consolidació de la relació d'amistat i col·laboració que s'havia establert i consolidat entre totes les sindicatures municipals de greuges de Catalunya i, fins i tot, amb algunes d'altres territoris. Durant el 2005, però, per causa de l'expansió que viu aquesta institució, es va fer necessari establir una organització formal, una estructura definida i, també, la manera de col·laborar, com a mínim en l'aspecte econòmic, en el manteniment dels serveis que s'ofereixen i de les trobades que es duen a terme.

La constitució formal del FòrumSD ha implicat, entre altres coses, l'elaboració d'uns estatuts, l'establiment d'unes quotes –que s'han començat a pagar al 2006– i l'elecció d'una Junta de la qual tinc el privilegi de formar part com a Vocal.

En matèria de *dedicació a la ciutadania*, he d'esmentar un cop més l'augment, lent però progressiu, dels expedients que es tracten al llarg d'un any. A més,

durant el 2005 no s'han atès exclusivament els 51 expedients que s'han anat obrint al llarg del seu transcurs: cal destacar que també s'han tancat (la majoria durant el primer trimestre de l'any) els més de 25 casos que s'arrossegaven d'anys anteriors.

Per descomptat, i com és habitual, també s'han atès totes aquelles consultes que s'han adreçat a la nostra Sindicatura, tot i que aquesta no fos competent per resoldre els problemes en qüestió. En aquests casos, sempre s'ha procurat adreçar a les persones consultants al servei o a la institució que els pogués ajudar.

També crec digne d'esmentar que durant el 2005, i després de dos anys sense novetats en aquest sentit, vaig obrir tres expedients d'ofici, que són aquells que tot i no ser impulsats per un particular, permeten a la Sindicatura posar de manifest qualsevol mancança que hagi detectat en el funcionament de l'administració i proposar la recerca d'una solució.

Per acabar, no puc tancar el repàs a la situació de la Sindicatura de Vilafranca sense fer esment de la solució satisfactòria a una de les reivindicacions històriques de nostra la institució: la seva ubicació.

Des de la seva creació, la Sindicatura Municipal de Greuges vilafranquina no havia comptat amb un despatx diferenciat, espaiós, i sense barreres arquitectòniques fins que el passat més de març (de 2005) vam poder ocupar una nova estança a la planta baixa de la Casa de la Vila. Cal dir que aquest espai, remodelat, suficient per a dos llocs de treball i convenientment diferenciat dels altres departaments, era molt necessari per tal de donar a la ciutadania imatge i garanties d'independència i confidencialitat.

Des d'aquestes ratlles, doncs, el meu agraïment al Consistori que ho ha fet possible.

Objectius

No cal dir que el meu principal objectiu continua essent correspondre la confiança que, tant l'Ajuntament com la ciutadania de Vilafranca, han dipositat

en mi i en la institució de la Sindicatura de Greuges, confiances que agraeixo ben sincerament.

Continuaré, doncs, intentant facilitar, en la mesura de les meves possibilitats, les relacions i l'entesa entre l'administració municipal i la ciutadania, tot i que el punt de trobada no sempre sigui fàcil d'assolir i, fins i tot, de vegades quedi fora del nostre abast.

És imprescindible, per tal de facilitar l'entesa esmentada, continuar treballant per posar la institució de la Sindicatura de Greuges al costat de la ciutadania. Cal garantir que tothom conegui aquest servei i que tothom sàpiga que hi pot recórrer quan consideri que les portes de l'administració municipal se li han tancat injustament.

Les principals mesures que posaré en marxa per assolir aquest objectiu seran intensificar els meus contactes i xerrades a les associacions de veïns i als instituts, sense descartar qualsevol altra actuació o mitjà que pugui esdevenir útil per tal d'apropar al màxim la institució a la població de Vilafranca.

Un altre dels meus objectius per al 2006 és intentar que s'entengui, a tots els nivells, que la feina de la Sindicatura de Greuges és detectar i posar de manifest aquells errors o problemes de la administració que perjudiquen, sens dubte de manera involuntària, algun ciutadà o ciutadana.

La meva feina no és atacar l'equip de Govern, però sí fer una crítica constructiva vers aquells aspectes que cregui que són susceptibles de ser millorats. Seguiré, doncs, insistint que, a part de les grans obres, cal vetllar els petits desperfectes de la via pública. Continuaré recordant que l'atenció a la ciutadania ha de ser àgil i eficaç. No pararé de demanar solucions per aquelles petites disfuncions que fan que un ciutadà o ciutadana no sàpiga ni qui ni a on ha de ser atès quan aconsegueixi arribar a l'OAC. Repetiré fins que calgui que hem de mantenir els ciutadans i les ciutadanes informats/ades de com estan els seus expedients, especialment aquells que impliquen actuacions llargues i/o complicades...

I ho seguiré fent perquè estic convençuda que la tasca de la Sindicatura no és, ni molt menys, una tasca destructiva, tot al contrari: és aprofundir en la democràcia tot col·laborant amb la ciutadania i amb l'administració per tal que les seves relacions siguin fàcils i fluïdes.

És, per acabar, aquest convenciment el que em porta a llançar tres peticions. La primera és per a l'equip de govern: que accepti les meves observacions i les rebi com a prova del meu compromís amb Vilafranca i amb la seva ciutadania; que no les dramatitzi ni les exageri, però que tampoc minimitzi les queixes tot diluint-les en xifres globals: mentre arribi una sola queixa a la Sindicatura, hi haurà millores a fer a l'administració.

La segona petició és per a l'oposició: que no s'utilitzin les observacions fetes per la Sindicatura per atacar l'equip de Govern, ja que es podria induir la ciutadania a qüestionar la independència d'aquesta institució. La Sindicatura no està ni a favor del govern ni contra el govern: està al servei dels ciutadans i ciutadanes de Vilafranca.

I la darrera petició és per als mitjans de comunicació: que, tot i respectar profundament la llibertat de premsa, no es treguin de context les meves paraules ni es busqui el titular sensacionalista. La Sindicatura intenta fer la seva feina amb objectivitat i discreció, condicions imprescindibles per mantenir una línia de diàleg que acabi facilitant la recerca de solucions i, en definitiva, afavorint tothom.

M. Glòria Valeri i Ferret
Síndica Municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès

Vilafranca del Penedès, 5 de maig de 2006

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

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

Durant tot el 2005 he mantingut nombrosos contactes amb l'alcalde i amb els regidors i regidores responsables de les diferents àrees.

La major part de les vegades han estat entrevistes formals concertades a petició meva, a fi de comentar els detalls d'alguns dels expedients que tenia oberts en aquell moment. He de dir, però, que també considero molt important l'interès que alguns regidors/es han demostrat quan, en trobar-se casualment amb mi o -fins i tot- amb l'auxiliar de Sindicatura, s'han aturat i s'han interessat per si teníem algun expedient en què ens poguessin ser útils.

Tot seguit relataré, sense entrar en detalls, aquells contactes que han estat més transcendents, ja que esmentar-los tots es faria innecessàriament llarg i repetitiu. Tots ells, però, han estat útils i interessants, i s'han desenvolupat en un to de màxima cordialitat.

L'únic aspecte negatiu en aquest apartat és la dificultat que m'ha suposat, en alguna ocasió, concertar una entrevista amb l'alcalde, el Sr. Marcel Esteve, fins al punt que algun dels temes que havíem de concretar ja es trobava fora de termini. Confio poder millorar aquesta tendència.

La primera reunió va tenir lloc quan, a mitjan febrer de 2005, la regidora Lourdes Sánchez em va citar. El motiu era comunicar-me oficialment que, per motius de disponibilitat, a partir d'aquell moment seria ella la regidora de referència per a la Sindicatura de Greuges, però també va aprofitar l'ocasió per interessar-se per diferents aspectes del funcionament de la institució: l'imminent canvi de despatx, les facilitats amb què comptava per al desenvolupament del càrrec, la reposició de recursos materials, la dedicació i distribució de feines de l'auxiliar administratiu adscrit al servei, en quin punt de l'elaboració de la Memòria 2004 ens trobàvem, etc.

Per causa de diverses queixes que havíem rebut perquè els Serveis Socials no atenien les demandes d'habitatge dels ciutadans, al llarg de tot el primer trimestre de l'any em vaig entrevistar diferents vegades amb el regidor Ramon Xena. Fruit d'aquestes converses, en què també vam tocar altres temes relacionats amb el servei (targetes d'aparcament, etc.), vaig rebre el protocol de funcionament del *Programa de Rehabilitació d'Habitatges amb Finalitat Social* i el *Reglament del Servei Públic de Cessió Temporal d'Habitatges per Atendre Necessitats Urgents de Caràcter Social*, documents que ens van ser molt útils i aclaridors per discernir fins a on podien arribar les prestacions de l'Ajuntament en aquest sentit.

Més difícil va ser obtenir el document amb les competències i obligacions dels Serveis Socials municipals, que vaig demanar per intentar esbrinar si el nivell d'atenció prestat per aquest servei era suficient o no. La meua intenció era tenir una eina que em permetés saber si les peticions ciutadanes eren suficientment ateses i acompanyades, o fins i tot si, com se m'havia informat en alguna ocasió, l'Ajuntament de Vilafranca donava assistència més enllà de les seves obligacions.

Dissortadament, aquest document només contenia les ordenances i els reglaments que regeixen els Serveis Socials en general, però em va servir per copsar la gran dificultat que suposa acotar totes les casuístiques i els matisos a tractar i definir amb exactitud fins a on es pot arribar en l'atenció. Malgrat tot, vaig agrair l'esforç i les explicacions verbals que van acompanyar el lliurament del dossier.

El 10 de març em vaig reunir breument amb el regidor Xavier Lecegui, per abordar una reclamació contra l'atenció rebuda per un ciutadà a la Policia Local. D'acord amb la línia de millora i de qualitat del servei que s'estava duent a terme, en va prendre nota per resoldre-ho de seguida. En la conversa també van sortir altres qüestions relatives a altres expedients que teníem en curs.

Durant els mesos d'abril i maig, amb motiu de l'elaboració i presentació de la Memòria 2004, vaig entrevistar-me amb diferents regidors de l'equip de govern i de l'oposició. Tots ells van acceptar els meus comentaris i també van tenir l'oportunitat d'exposar els seus punts de vista. Algunes d'aquestes converses van resultar especialment interessants i constructives.

A més, durant el mes de maig vam reemprendre el tractament dels expedients que teníem pendents, de manera que va esdevenir un mes intens i productiu en matèria de contactes i consultes amb els/les regidors/es de la casa. Vaig entrevistar-me amb la Sra. Lourdes Sánchez, el Sr. Ramon Xena, el Sr. Xavier Lecegui, el Sr. Joan Pareta, el Sr. Francisco Romero, el Sr. Josep Colomé, etc.

La intenció de buscar solucions per a diversos casos que teníem oberts em va tornar a portar, a mitjan juny, a reunir-me amb el regidor d'Urbanisme, el Sr. Josep Colomé, entrevista que es va convertir en la darrera trobada formal amb un regidor de l'Ajuntament abans del període de vacances d'estiu.

El dia 8 de novembre, després de dos ajornaments proposats per l'alcaldia, em vaig entrevistar amb el Sr. Marcel Esteve, alcalde, per tal d'abordar diferents aspectes del funcionament de la Sindicatura.

Vam coincidir a lamentar que per causa dels ajornaments esmentats, i malgrat haver rebut una petició explícita en aquest sentit, Vilafranca no fos a temps de formar part d'un interessant projecte de la Diputació de Barcelona —per mitjà de l'OA Flor de Maig— i del FòrumSD. Concretament, es tractava d'aportar un càrrec polític a un grup de treball que tenia per objectiu estudiar les Sindicatures de Greuges locals i publicar, posteriorment, una Guia destinada a impulsar i facilitar la implantació d'aquesta figura arreu de la província.

També vam tenir temps de parlar d'algun suggeriment de la Sindicatura que encara no havia estat respost per l'Ajuntament i d'algunes millores que cal impulsar en el funcionament intern de l'administració municipal, ja que ens havien arribat queixes provocades per una deficient comunicació entre els

departaments de l'Ajuntament. Li vaig posar l'exemple d'algunes queixes que havíem rebut perquè l'OAC havia donat informació incorrecta en no saber que l'ordenança en qüestió s'havia modificat.

Per acabar, vaig exposar a l'alcalde que el FòrumSD, al qual la Sindicatura de Vilafranca pertany des del primer moment, estava a punt d'aprovar els Estatuts que l'haurien de convertir en entitat. Aquest fet implicaria necessàriament el pagament d'una quota per al manteniment i funcionament del Fòrum com a tal —que fins ara havien assumit generosament l'Ajuntament i la Sindicatura de Santa Coloma de Gramenet—, així com per a la organització de les Trobades anuals —que havien crescut en volum i despeses fins a fer-se insostenibles per als organitzadors—.

3.2. Relacions amb les diferents àrees

Pel que fa als contactes amb els/les Caps de Servei i tècnics dels diversos departaments he de dir que, com és habitual, tots ells ha estat fàcils i productius, tant els que he dut a terme jo mateixa com els que he delegat en l'auxiliar de Sindicatura.

La seva disponibilitat ha estat total i la voluntat de col·laboració amb la Sindicatura ha ajudat en gran mesura a aclarir esdeveniments i a assolir solucions MEDIADES en alguns dels casos tractats. Cal destacar especialment la bona sintonia trobada a la Policia Local, a Via Pública, a Serveis Socials, Aigües de Vilafranca...

4. PROMOCIÓ DE LA INSTITUCIÓ I PARTICIPACIÓ EN ACTES PÚBLICS

4.1. Difusió. Xerrades i publicitat.

Al llarg del passat 2005 no vaig dur a terme cap campanya concreta per difondre i promocionar la institució de la Sindicatura de Greuges, ja que durant tot l'any anterior s'havia estat emetent per Vilafranca TV un anunci en aquest sentit i encara se'n notaven els efectes.

Malgrat això, quan a finals d'any la direcció del Servei de Salut Mental de l'Alt Penedès em va proposar fer una xerrada-debat davant d'un grup d'usuaris i responsables del seu Centre de Dia, hi vaig accedir de molt bon grat.

La trobada va tenir lloc al mateix edifici de l'Ajuntament el 29 de novembre, i va consistir en una exposició inicial per part meua i un torn obert de preguntes.

Els assistents (8 usuaris i 2 monitors) van escoltar amb atenció la meua descripció de què és una Sindicatura de Greuges, com funciona, de què s'hi poden queixar i com ho han de fer. També vam fer un repàs als diferents termes que s'utilitzen al Servei: via administrativa, mediació, etc.

Per acabar, els/les assistents em van fer una sèrie de preguntes que van posar de manifest el seu interès pel funcionament de l'administració municipal i dels seus organismes, així com el treball previ que havien realitzat: quina responsabilitat té l'Ajuntament quan hi ha una gran riuada, si algú de fora de Vilafranca es pot adreçar a la nostra Sindicatura, etc.

4.2. Aparicions als mitjans de comunicació

A finals de gener de 2005 una representant del departament de premsa de la Diputació de Barcelona es va posar en contacte amb la nostra sindicatura per tal de fer-me una entrevista, que havia de complementar un article que estava fent sobre les sindicatures locals.

Amb motiu del nomenament de la Síndica de Greuges de Barcelona, la senyora Pilar Malla, la revista DB (que edita la Diputació de Barcelona i que arriba a tots els municipis d'aquesta demarcació) va voler publicar una entrevista en profunditat a la nova síndica, i es va interessar també per la vida de les sindicatures municipals de Catalunya. Des del FòrumSD se la va informar del nostre funcionament i organització, i van tancar l'article amb unes entrevistes breus a altres síndics municipals a fi de diversificar experiències i realitats.

Un cop concertada, l'entrevista telefònica va tenir lloc el 31 de gener, i va consistir en un breu repàs a diferents aspectes del dia a dia d'un síndic. La periodista es va interessar pel gruix de feina que portava una sindicatura municipal, per la quantitat de queixes que rebíem i per la seva tipologia. També va incidir força en la independència del càrrec, en la combinació de la meua feina com a mestra i de les responsabilitats com a Síndica i, en general, de si l'exercici de la sindicatura havia alterat la meua relació amb els conciutadans. Una mica d'història (antiguitat de la sindicatura, síndics predecessors, etc.) va posar punt i final a l'entrevista.

L'article va ser publicat en el núm. 133 de la revista DB de la Diputació de Barcelona.

La meua participació en l'acte de commemoració del primer aniversari dels atemptats de Madrid de l'11 de març va suposar la meua primera aparició de l'any a Vilafranca TV. El motiu no era pas promoure la Sindicatura ni parlar de la meua tasca com a Síndica, sinó manifestar la solidaritat de la societat vilafranquina amb les víctimes del terrorisme i el seu rebuig frontal a tota mena de violència. El manifest que es va llegir defensava el diàleg, la pau i la convivència com a alternatives.

La presentació al Ple de l'Informe de l'actuació de la Sindicatura durant el 2004 també va ser àmpliament coberta pels mitjans de comunicació. Premsa, ràdio i televisió (locals i comarcals) van recollir les principals idees expressades en la meua exposició.

Cal dir que la gran majoria dels mitjans van captar encertadament el to constructiu dels meus comentaris sobre el funcionament de l'Ajuntament.

4.3. Participació en actes públics de la vila

4.3.1. Primer aniversari dels atemptats de l'11-M

Responent a la proposta rebuda pel Cap de Protocol de l'Ajuntament de Vilafranca, el divendres 11 de març vaig participar en l'acte de commemoració del primer aniversari dels atemptats de Madrid. Durant l'acte, que va tenir lloc a les 12 del migdia, es van guardar 5 minuts de silenci en què en tota la Plaça de la Vila, plena de ciutadans anònims i solidaris, només es va sentir la peça de Pau Casals que sonava suaument per megafonia. Seguidament, vaig procedir a llegir el breu però ferm manifest que s'havia preparat per a l'ocasió. Des de la memòria per les 192 víctimes i compartint el dolor dels que encara ho pateixen, la declaració apostava amb convicció per rebutjar qualsevol forma de violència i de terrorisme, tot defensant el diàleg, la pau i la convivència.

4.3.2. Assistència al lliurament de les Medalles de la Vila

El dia 18 de juny, a les vuit del vespre, va començar amb admirable puntualitat i en un Saló de Sessions ple a vessar, un emotiu acte en què es van lliurar sis Medalles de la Vila a diferents persones i entitats.

Aquestes medalles les concedeix el Ple Municipal de l'Ajuntament de Vilafranca com a testimoniatge d'agraïment per l'activitat que duen a terme persones i entitats al servei de la vila.

4.3.3. Assistència al dinar amb el Molt Hble. Sr. Pasqual Maragall i Mira

Pocs dies més tard, i també responent a una invitació de l'alcalde de Vilafranca, el Sr. Marcel Esteve, vaig tenir el plaer d'assistir al dinar que va tenir lloc a la seu del Casal de Vilafranca com a cloenda de la visita institucional que el Molt Hble. Sr. Pasqual Maragall i Mira, president de la Generalitat de Catalunya, va fer a la nostra vila.

A aquest dinar també hi eren convidats representants dels diversos ajuntaments de la comarca i de les entitats més representatives de cada població. Vam ser unes 300 persones i l'esdeveniment va transcórrer enmig d'un ambient distès i agradable.

4.3.4. Presentació d'un llibre sobre els 25 anys de democràcia

El dia 13 de juliol de 2005, a les 8 del vespre, al Saló de Sessions de la Casa de la Vila, vaig assistir a la conferència *Món local, la democràcia de la proximitat*, a càrrec de Jordi Sànchez i Picanyol, director de la Fundació Jaume Bofill i professor de ciència política de la UAB. Aquesta conferència va tenir lloc amb motiu de la presentació del llibre *Vilafranca del Penedès 1979-2004 Crònica de 25 anys de democràcia*, que havia dirigit el periodista vilafranquí Josep M. Soler i Becerro, i que havia estat editat per l'Ajuntament de Vilafranca.

4.3.5. Assistència a la inauguració del curs escolar 2005/2006

El dimarts 8 de novembre, a les 19.00 hores, al saló de sessions de la Casa de la Vila, vaig assistir a la conferència que va servir per inaugurar el curs escolar 2005/2006. Va anar a càrrec del Sr. Jaume Funes Artiaga, adjunt al Síndic de Greuges per a la Defensa dels drets dels Infants, qui va fer una exposició molt interessant, clara i amena en què va convidar a tots els assistents a reflexionar sobre el món de l'educació en la societat actual.

Diverses anècdotes i sentències com "Educar és estimar" van marcar el to humà i proper de la seva intervenció.

La intervenció del Sr. Funes en aquest acte es va concretar des de l'Alcaldia de l'Ajuntament, a partir d'una proposta d'aquesta Sindicatura de Greuges.

4.3.6. Inauguració d'una exposició i Pregó de la Fira del Gall

D'acord amb la voluntat d'aparèixer regularment a diferents actes públics de la vila, amb l'objectiu d'il·lustrar la proximitat entre la Sindicatura i la vida a Vilafranca, el dia 14 de desembre de 2005 vaig assistir a la inauguració de l'exposició Vilafranca Capital Cultural, que va tenir lloc a les set de la tarda, a la

Capella de Sant Joan. L'exposició feia un interessant recorregut per la riquesa cultural i artística de Vilafranca.

Seguidament, a les vuit del vespre i al Saló de Sessions de l'Ajuntament, va tenir lloc el Pregó de la Fira del Gall. Va ser a càrrec de Màrius Serra, escriptor, traductor, enigmista i comunicador, el qual va ser capaç de fer passar una estona molt amena als assistents i va marcar un bon punt de partida per a una exitosa Fira del Gall.

4.4. Altres col·laboracions

4.4.1. Cooperació en el Projecte Mediació i Ciutadania

A finals de gener de 2005, el Consell Comarcal de l'Alt Penedès va començar a treballar en un projecte sobre la MEDIACIÓ, a la qual volia presentar com a eina vàlida per a la resolució de conflictes en tots els àmbits. La seva intenció era recollir informació per tal de difondre aquesta tècnica i, en atenció a la nostra experiència en la resolució de problemes, van considerar oportú demanar-nos col·laboració.

Si bé és cert que el nostre àmbit d'actuació sempre és entre administració i administrats, també és cert que la tècnica del diàleg a tres bandes és aplicable a qualsevol conflicte.

La primera entrevista que vaig mantenir amb les senyores Pilar Mas i Marta Mañes va ser el dia 3 de febrer, quan ja les havíem informat del funcionament i organització de les sindicatures de greuges locals, de la quantitat que n'hi ha arreu de Catalunya i d'altres aspectes interessants sobre aquestes institucions.

La conversa va girar a l'entorn de la tècnica mediadora que utilitzem, que gairebé sempre consisteix en negociar amb totes dues parts de manera indirecta, és a dir, traslladant a l'altra part les demandes/ofertes de la primera però sense asseure-les totes dues a la mateixa taula. Aquesta manera més directa i presencial s'ha utilitzat poc i la seva eficàcia és qüestionable.

El "poder" del mediador també va despertar el seu interès, ja que en el nostre cas, si no hi ha entesa entre les parts i la Sindicatura opina que una d'elles té

raó, aquesta s'acaba notificant per escrit. La resolució emesa, però, pot no ser acceptada per les parts en conflicte ja que si és favorable al ciutadà, l'Ajuntament no està obligat a acceptar el suggeriment; i si és favorable a l'Ajuntament, el ciutadà sempre podrà interposar un recurs contenciós administratiu.

També va sortir a conversa la possible conveniència de la creació, bàsicament per motius de proximitat amb la ciutadania, de les sindicatures de greuges comarcals, ja que sabem que a Itàlia funcionen (tenim l'experiència de la regió de la Lombardia, amb els representants de la qual ens vam reunir a finals de 2003) i la Sindicatura de Vilafranca rep, constantment, consultes de persones d'altres municipis. En aquests casos, la nostra única opció és derivar-les cap a la Sindicatura de Greuges de Catalunya, que sí que és competent a tot el territori.

Per acabar, em van convidar a assistir i a participar en la *Jornada de Mediació i Ciutadania*, que el Servei de Desenvolupament i Ocupació del Consell Comarcal havia organitzat per al dia 3 de març de 2005, a fi de presentar i debatre sobre la tècnica de la MEDIACIÓ. Malgrat la meva intenció inicial d'assistir-hi, motius professionals m'ho van fer del tot impossible.

Em consta que a mitjans d'any es van considerar assolits els objectius de difusió de la MEDIACIÓ com a mètode de resolució amistosa de conflictes, si bé al Consell Comarcal no hi va quedar organitzat, de manera permanent, cap servei de mediació.

4.4.2. Coordinació amb el Centre de Mediació Familiar de Catalunya

A primers de juny de 2005 la Sra. Anna Vall, del Centre de Mediació Familiar de Catalunya (que depèn de la Conselleria de Justícia de la Generalitat) em va demanar que la rebés per tal d'exposar-me els detalls d'un programa sobre MEDIACIÓ FAMILIAR i la possible relació que podia mantenir amb una institució com la Sindicatura de Greuges.

L'entrevista va tenir lloc a mig mes i ens va ser molt útil per definir i concretar l'àmbit d'actuació de les respectives institucions. Vam comentar amb profunditat les competències de cadascú i vam coincidir en la necessària coordinació que hem de mantenir. És evident que cada vegada hi ha més entitats i organismes

que poden ajudar i/o orientar a les persones que pateixen qualsevol problema i que cal que ens coneguem entre nosaltres. Només així evitarem trepitjar-nos mútuament i podrem orientar la ciutadania vers qui millor la pugui ajudar davant de cada problemàtica concreta.

En aquest cas, tal i com el seu nom indica, el Centre de Mediació Familiar de Catalunya es dedicarà, essencialment, a promoure solucions amistoses en tota mena de conflictes que puguin sorgir en el si de la família: problemes de parella, benestar dels fills en cas de separació, atenció els pares en el moment que ja no es puguin valdre per si mateixos, etc. La seva intenció era fomentar la MEDIACIÓ per tal de resoldre pacíficament els conflictes o problemes, en aquest cas familiars, sense necessitat d'arribar a iniciar un procés judicial que sovint esdevé llarg, costós i esgotador.

Per acabar, i a fi de continuar donant a conèixer el servei i anar definint el seu àmbit d'actuació, la Sra. Vall també em va comentar la seva intenció de coordinar-se amb els Serveis Socials, amb l'objectiu d'optimitzar recursos i de no interferir en les actuacions de serveis que, en el fons, busquen també el benestar de la ciutadania.

Així doncs, vam establir un acord de col·laboració segons el qual ens derivaríem mútuament els casos que poguessin ser atesos pels nostres respectius serveis de la manera més òptima per als afectats. Em va deixar també diversos tríptics i informació perquè els puguem difondre entre els possibles interessats.

4.4.3. VI Convenció de Ciutadans pel Canvi - Drets de Ciutadania

A finals de maig de 2005 vaig ser convidada a la VI Convenció de Ciutadans pel Canvi, que s'havia de celebrar a Berga el dia 4 de juny, sota el lema *Drets de Ciutadania*.

Atès l'interès de les intervencions i dels continguts previstos, i atesa la relació del tema central de la convenció amb l'actuació d'una Sindicatura de Greuges, vaig considerar que assistir-hi com a oient podria esdevenir útil i interessant per al desenvolupament del meu càrrec.

Els moments de major interès van tenir lloc al matí. El primer va ser la conferència sobre aspectes generals oferta per Victòria Camps, que duia per nom *Drets de Ciutadania*. Posteriorment, els assistents vam formar grups de treball per debatre drets concrets.

En el meu cas, vaig participar en la comissió que portava per títol *Drets de la nova ciutadania*, que va comptar amb la molt interessant intervenció de Mohammed Chaib, diputat de CpC, qui ens va conduir en el debat d'assumptes com la necessitat de superar el mot *immigrant* i canviar-lo per *resident*, els drets i deures dels acollits i del acollidors, el dret de votar, que les escoles necessiten que també es treballi des de la família per garantir la integració, etc. Tots ells es van tractar amb molta profunditat i van comptar amb les aportacions de tots els integrants del grup.

4.4.4. Debat: Ciutadans i Ciutadanes en un Món Global

El dia 30 de novembre de 2005 vaig participar en la tertúlia, organitzada per DEBAT OBERT, que duia per nom *Ciutadans i ciutadanes en un món global*. La trobada va tenir lloc a l'Escorxador de Vilafranca i va comptar amb la presència d'una vintena de persones.

La conversa va girar a l'entorn dels drets i els deures de la ciutadania, enfocats des de diferents punts de vista: individual, social, cultural, laboral, educatiu...

Va ser interessant observar el contrast entre els conceptes i els ideals teòrics i la realitat de la nostra societat d'avui: abús del sistema, poca participació i implicació, immigració...

El debat i les aportacions es van allargar durant poc més d'una hora i mitja, de manera que no va ser possible aprofundir gaire en l'amplíssim i complex tema plantejat.

5. RELACIONS AMB LES ALTRES SINDICATURES

5.1. Assistència a la VII Trobada de Síndics/ques i Defensors/es Locals de Catalunya – FòrumSD

Com cada any, tot el col·lectiu de síndics i defensors locals adherits al FòrumSD vam celebrar la ja tradicional trobada que, en aquest cas, va tenir lloc a Manlleu el 21 d'abril de 2005.

La jornada va concentrar tota la seva activitat en un intens i productiu matí, que es va allargar fins gairebé les 3 de la tarda. El debat, les posades en comú i les discussions sobre els diferents punts de l'ordre del dia van donar com a resultat les conclusions que es recullen en l'Acta de la Trobada, que es pot consultar a l'ANNEX I d'aquesta Memòria. Els seu principals punts, però, són els següents:

- 1.- Salutació de l'Alcalde de Manlleu – Salutació del Coordinador
- 2.- Informe gestió FòrumSD 2004-2005
 - ◆ *Punt de partida: VI Trobada de Síndics i Defensors locals – Reus 2004.*
 - ◆ *La coordinació i administració del FòrumSD.*
 - ◆ *Resum de les actuacions*
 - ◆ *Propostes pel nou Estatut d'Autonomia de Catalunya*
 - ◆ *Proposta d'articulat per a la futura Llei de Règim Local*
 - ◆ *Relacions amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya*
 - ◆ *Debats monogràfics*
 - ◆ *Articles publicats i notícies del FòrumSD*
 - ◆ *Llista de correu del FòrumSD*
 - ◆ *Nomenaments, altes i baixes*
 - ◆ *Temes pendents període 2005-2006*
- 3.- Proposta articulat - Llei règim local – Síndic municipal de Greuges
- 4.- Futura gestió i administració del FòrumSD
- 5.- Coordinació FòrumSD 2005/2006
- 6.- Seguiment del Conveni amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya
- 7.- Breus
 - ◆ *Debats monogràfics: propostes de temes*
 - ◆ *Experiència d'intercanvi i ús d'aplicacions informàtiques*

- ◆ *Proposta d'elaboració primera memòria conjunta FòrumSD*
 - ◆ *Estudi-proposta procediment de presentació de l'Informe al Ple*
 - ◆ *Presència a la premsa: notícies i articles*
 - ◆ *Proposta d'unes Jornades a la Universitat Rovira i Virgili - Reus*
 - ◆ *Seguiment de les novetats sobre la Llei de Modernització*
 - ◆ *Establiment de contactes internacionals*
 - ◆ *Propostes de col·laboració amb la Diputació de Barcelona*
- 8.- Precs i preguntes
- 9.- Cloenda

5.2. Assistència a la II Jornada de Celebració del 20è Aniversari de la Llei del Síndic de Greuges de Catalunya

Com a continuació dels actes organitzats per commemorar els 20 anys de la Llei del Síndic de Greuges de Catalunya –la primera Jornada va tenir lloc el 13 de desembre de 2004–, els dies 7 i 8 de juny de 2005 vaig assistir als actes de la segona Jornada al Palau del Parlament de Catalunya.

En aquest cas, el M. H. Sr. Ernest Benach, President del Parlament de Catalunya, i l'Il·ltre. Sr. Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya, van convidar a tots els Síndics i Defensors Locals a dos dies intensos de conferències i debats que van comptar amb la molt interessant participació de diversos catedràtics i dels Ombudsman de les Canaries, d'Andalucía, d'Aragó, de Castilla y León, de Castilla la Mancha, d'Euskadi, de Navarra, de València i de Galícia, a més del de Catalunya.

Al llarg d'aquests dos dies també hi va haver temps per a reunions i intercanvis més informals que van completar l'interès de les Jornades, els temes principals de les quals van ser:

1. L'impacte de la immigració en l'actuació de l'Ombudsman.
2. L'envelliment de la població. Principals problemes del col·lectiu i vies d'actuació de l'Ombudsman.
3. Les noves formes de regulació dels serveis públics i les activitats privades d'interès general: el paper de l'Ombudsman.
4. Noves formes de pobresa i exclusió social. Possibilitats d'intervenció de l'Ombudsman.
5. El dret a viure en un món saludable: el problema de la contaminació acústica. Vies d'actuació de l'Ombudsman.

5.3. Assistència a la III Jornada de Celebració del 20è Aniversari de la Llei del Síndic de Greuges de Catalunya

La darrera de les tres Jornades que la Sindicatura de Greuges de Catalunya, en col·laboració amb el Parlament de Catalunya, va organitzar per celebrar el 20è Aniversari de la Llei del Síndic de Greuges de Catalunya, va tenir lloc durant els dies 29 i 30 de setembre de 2005.

De manera excepcional, i atès que va coincidir plenament amb els dies en què el Parlament celebrava les sessions que havien d'aprovar el redactat del nou Estatut, aquesta tercera Jornada es va celebrar al Palau de Pedralbes i no va comptar amb la participació del M. H. Sr. Ernest Benach, President del Parlament de Catalunya.

En aquesta ocasió, els assistents vam poder escoltar les intervencions de diversos ombudsmen internacionals, ja que aquesta tercera jornada es va centrar en la coneixença del funcionament d'institucions equivalents a les nostres d'arreu d'Europa. Les aportacions dels ombudsmen (amb les seves diferents denominacions) d'Irlanda, Espanya, Bèlgica, Àmsterdam, Àustria, França i Grècia van oferir-nos un panorama ben divers pel que fa a metodologia i àmbits d'intervenció. Les exposicions del Sr. Nikiforos Diamandouros, Defensor del Poble Europeu, i del Sr. Álvaro Gil Robles, Comissari del Drets Humans del Consell d'Europa, van oferir una visió més global de les noves democràcies i la protecció dels drets dels ciutadans europeus, així com de les relacions entre els ombudsmen estatals i els regionals/locals.

La majoria de les intervencions van fer esment de la relativa joventut de les institucions, però ja es van posar de manifest importants diferències entre els diferents països. Per exemple:

- L'ombudsman suec s'ocupa, bàsicament, de supervisar les decisions judicials.
- El d'Àmsterdam, tot i ser local, també atén queixes de les rodalies.
- A França només n'hi ha un d'estatal a París, però, a més dels seus 90 ajudants, compta amb uns 300 col·laboradors voluntaris escampats arreu del país que esdevenen petites sucursals regionals i locals.
- A Irlanda, es funciona de manera molt similar a la de Catalunya.
- Etc.

5.4. Constitució de l'Associació FòrumSD

Després de diversos mesos de treball en l'elaboració dels estatuts, incorporació d'esmenes i recerca de consens, el dia 10 de novembre de 2005 va tenir lloc, a l'Hotel President de Figueres, l'assemblea constituent del *Fòrum de Síndics/ques i Defensors/es Locals de Catalunya – Associació FòrumSD*.

Tot i que els estatuts que havíem de signar s'havien enviat a tothom amb temps suficient i s'havien obert dos períodes d'esmenes, durant l'acte de presentació i proposta d'aprovació alguns companys encara van posar damunt la taula diferents esmenes que, en la mesura del que va ser possible, es van debatre i incloure en el text.

A continuació, es van proposar i escollir –després d'un breu debat– els titulars dels òrgans executius de l'associació. Cal dir que alguns companys em van proposar per ocupar una de les vocalies de la Junta Directiva, càrrec que vaig acceptar de bon grat i amb ganes de treballar i col·laborar en el funcionament de l'entitat.

En darrera instància es van debatre i aprovar els pressupostos de la nova associació, així com les quotes anuals que haurem de satisfer els membres associats (en els diferents graus de vinculació).

Les intervencions del Síndic Municipal de Greuges de Figueres (anfitrió de la trobada, coordinador i President de torn del FòrumSD) i de l'Alcalde de la ciutat van posar punt i final a l'assemblea constituent.

Nota: Podeu consultar els Estatuts a l'ANNEX II i l'acta de l'Assemblea Constituent, que inclou la proposta Econòmica, a l'ANNEX III d'aquest Informe.

5.5. Relacions amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya

Com a conseqüència de l'acord de cooperació signat entre les Sindicatura de Greuges de Catalunya i les diferents sindicatures de greuges municipals, el Sr. Matias Vives va ser nomenat Coordinador delegat de la Sindicatura de Greuges de Catalunya per a les relacions amb les sindicatures locals.

El Sr. Vives, en l'inici de les seves funcions, va voler visitar cadascuna de les sindicatures locals amb les quals s'havia signat el protocol. Així, el 27 de gener de 2005 el vaig rebre al despatx provisional que en aquell moment acollia la Sindicatura de Greuges. Els primers minuts de conversa van girar precisament a l'entorn de la ubicació física de la Sindicatura, ja que hom considera que la seva ubicació ideal per tal d'escenificar la seva independència vers l'administració municipal és fora de l'edifici d'oficines de l'Ajuntament. Malgrat això, vam coincidir que la que en aquell moment era futura ubicació de la Sindicatura, on es troba situada avui, seria suficient, ja que el més important no és l'espai sinó la vocació de servei.

També es va interessar els mitjans econòmics i humans amb què comptava, és a dir, la dotació pressupostària de la partida de Sindicatura, els diners que rebia jo en concepte de dedicació, el suport administratiu que tenia, etc.

Encara vam tenir temps fer un breu repàs a la història de la Sindicatura vilafranquina: vam parlar dels meus predecessors en el càrrec i vam comentar el fet que no és necessari que un Síndic sigui advocat, ja que sovint el més important no és saber una llei, que sempre es pot consultar, sinó saber escoltar i intentar entendre els arguments de la ciutadania.

Per acabar, es va interessar per les no sempre fàcils relacions entre la Sindicatura de Greuges i l'Ajuntament, que en el nostre cas són prou fluïdes.

5.6. Assistència a nomenaments, relleus i homenatges

Havent rebut una invitació del M. H. Sr. Ernest Benach i Pascual, President del Parlament de Catalunya, el dilluns 10 de gener de 2005 vaig assistir a l'acte d'homenatge a l'Excm. Sr. Anton Cañellas, exsíndic de greuges de Catalunya, que va tenir lloc a les set de la tarda, al Palau del Parlament (Barcelona).

Les diferents personalitats que van intervenir en l'acte van coincidir a lloar la dedicació del Sr. Cañellas a la feina de síndic, així com el seu catalanisme i la seva lluita pels drets i la justícia socials.

A mitjan febrer vam rebre una carta de presentació de la Sra. Pilar Malla, primera Síndica Municipal de Greuges de la ciutat de Barcelona. També em convidava a visitar-la i a veure les seves dependències, cosa que vaig fer el dia 1 de març de 2005. La visita va ser del tot cordial i la Pilar es va mostrar propera i oberta, molt disposada a escoltar i ajudar la ciutadania. També em va manifestar el seu interès en formar part activa del FòrumSD i de participar en les trobades i les jornades de treball que anualment celebrem els síndics i defensors locals.

Les seves dependències allotgen tot el seu equip, format per sis persones, i una sala de reunions, mitjans que considera imprescindibles per atendre les demanades de la societat barcelonina. Així mateix, en aquell moment estava elaborant un conveni de col·laboració especial amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya, ja que fins llavors era aquesta qui assumia totes les queixes de Barcelona.

Entre altres coses, vam parlar de temes d'actualitat com el problema del Carmel, que seguia amb atenció però sense intervenir-hi directament perquè l'actuació de l'administració encara no s'havia tancat.

També vam comentar que la seva popularitat com a expresidenta de Càritas possiblement influeixi en l'èxit de la institució, ja que en les poques setmanes que feia que estava al davant de la sindicatura ja havia atès força casos.

Finalment, el dia 9 de març vaig assistir a l'acte de renovació de confiança que el Ple Municipal de l'Ajuntament de Mataró va fer vers el seu Defensor del Ciutadà, el Sr. Jordi Puigderrajols. A l'acte, celebrat al Saló de Sessions, hi van assistir tots els membres del Consistori, el Síndic de Greuges de Catalunya, el Sr. Rafael Ribó, i una bona representació dels síndics i defensors locals.

5.7. Expansió de la institució i del FòrumSD

A primers de març de 2005 vaig rebre un correu-e de part d'un regidor de l'Ajuntament de Centelles en què ens demanava informació sobre què és i com

funciona una Sindicatura Municipal de Greuges. El seu objectiu era impulsar la creació d'aquesta institució al seu Ajuntament.

El vaig trucar personalment i li vaig donar la informació que demanava, alhora que li vaig oferir consultar-ho tot plegat a la nostra pàgina web (Memòries incloses). Em va comentar que altres sindicatures i, concretament, la Coordinació del FòrumSD també s'havien posat en contacte amb ell, i que considerava que ja podia opinar sobre la necessitat i la utilitat de la institució. Malgrat això, va manifestar que els membres de l'equip de govern, de moment, no tenien intenció de crear-la.

Va agrair la informació i la disponibilitat i es va comprometre a seguir lluitant per la creació d'una Sindicatura de Greuges a Centelles.

Altres contactes que hi ha hagut en aquest sentit s'han atès directament des del FòrumSD.

5.8. Assistència a la presentació dels informes al ple d'altres sindicatures

Com és habitual, i d'acord amb la relació de suport i veïnatge que mantenim els diferents síndics i defensors locals, al llarg de l'any vaig assistir a la presentació de les Memòries anuals de diverses sindicatures.

Així, el dia 2 de maig de 2005 vaig assistir a la presentació al Ple de l'Informe sobre l'actuació del 2004 del Síndic de Greuges de Vilanova, el Sr. Joan Collell (Pere Tàpies).

Aquesta presentació era l'únic punt de l'ordre del dia d'un Ple Extraordinari convocat exclusivament per a aquesta fi.

Com a factor destacable, em va cridar l'atenció la voluntat del síndic d'intercedir i mediar, malgrat no tenir-hi competències, en problemes de convivència veïnal com a intent d'evitar la intervenció del jutjat.

D'igual manera, també em vaig desplaçar fins a Igualada per assistir a la presentació de l'Informe anual que la Síndica de Greuges, la Sra. Pilar Colom, va realitzar davant del Ple el dia 14 de juny. Aquesta presentació va tenir lloc mitja hora abans del Ple ordinari, en una sessió exclusiva per a la Sindicatura.

La seva exposició va ser molt detallada i hi va destacar l'augment considerable de casos experimentat al llarg de 2004. També va fer un repàs exhaustiu al grau d'assoliment dels objectius que s'havia marcat per a l'any, així com una enumeració força ambiciosa d'objectius futurs.

Per acabar, va fer un repàs estadístic als resultats d'una enquesta de qualitat que havia fet entre els ciutadans que havien sol·licitat la seva intervenció, la qual va aportar dades interessants però poc representatives.

6. ACTUACIÓ DE LA SINDICATURA

Tot seguit hi trobareu una relació exhaustiva, per ordre cronològic i classificant-los per àrees i departaments, amb els casos que han estat atesos per aquesta Sindicatura durant el passat 2005.

6.1. Síntesi de les queixes

6.1.1. 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 2005, sinó que són expedients que, per la seva complexitat, per les dates en què van ser oberts o bé per causa d'un cert embús que va patir la Sindicatura a finals de 2004, romanien oberts des d'anys anteriors.

Expedient 22/03

DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC I PROMOCIÓ – Comerç i Turisme

XAC exposa que la seva empresa i una altra estan en conflicte per causa del nom d'un producte, que un utilitza com a nom genèric i l'altre reclama com a nom propi (que té registrat). La disputa es troba 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 perquè considerava que un nom tan popular havia de ser patrimoni de tothom. 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.

Així, l'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 que demanés el posicionament de l'Ajuntament, la meva intenció era vetllar la resolució judicial de l'assumpte per veure si l'administració local es podia veure afectada per la sentència en ferm.

Finalment, l'estiu de 2005 es va publicar la sentència en ferm que concedia el nom en qüestió, de manera exclusiva, a l'empresa que el tenia registrat. Davant d'aquest fet, i tenint en compte que XAC seguia sense haver iniciat cap via administrativa al respecte, em vaig limitar a assegurar-me que l'Ajuntament no utilitzés aquesta paraula en les seves promocions (per no afavorir una empresa privada) i vaig tancar l'expedient com a **desistit per l'interessat**.

Expedient 27/03

SERVEIS INTERNS – Governació

Després de molts anys sense pagar el manteniment d'un nínxol, 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 n'havia disposat.

Entre les explicacions de CBG, la documentació que va aportar, els informes rebuts 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 fer-se palès 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 de la seva propietària.

A la vista dels fets, i amb voluntat de solucionar l'embolic, l'Ajuntament li va oferir la devolució de tots els diners pagats des del moment de la seva recuperació, cosa que CBG va trobar insuficient i 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 la interessada. En aquest punt, però, CBG va iniciar una negociació que, per causa de les seves moltes i successives exigències, va acabar per trencar el diàleg.

La Sindicatura, que en tot moment va intentar mediar una solució raonable, també va considerar del tot excessives les pretensions de la interessada, fins al punt que va tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**. Tan sols ens vam assegurar que l'Ajuntament mantingués l'oferta inicial, considerada suficient, de concedir-li un nínxol de similars característiques.

Expedient 01/04

ACCIÓ TERRITORIAL – Medi Ambient

AC, a primers de 2004, ens va fer arribar un correu electrònic en què es queixava de la manca 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.

La Sindicatura va esperar un temps prudencial per assegurar-se que no hi havia més queixes i va 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.

De seguida vam aclarir el malentès sobre l'Acta de Comprovació favorable i vam comprovar que el control sobre l'establiment era suficient. Així, a mig estiu de 2005, vam parlar amb AC per assegurar-nos que la situació es mantenia estable i per acordar el tancament definitiu del cas.

Expedient 08/04

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials

Al març de 2004 es presenta 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 progressivament. També va explicar que estava pendent d'una operació seriosa i, per tant, no podia buscar feina.

Serveis Socials ens va confirmar que la informació facilitada era prou correcta, i van admetre que l'havia provocat la manca d'assistents i el relleu de la cap de servei. 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.

La Sindicatura va demanar informes periòdics a Serveis Socials per seguir el cas. Vam comprovar-ne l'evolució i la dificultat que implicava cada avenç, ja que la interessada sovint rebutjava les solucions que se li oferien des de Serveis Socials i només es mostrava disposada a acceptar la cessió d'un pis.

Ja al 2005 un error greu de Serveis Socials va desencadenar una nova crisi en el cas: se li va assegurar a SGS la concessió temporal d'un pis i, pocs dies després, se li va anul·lar. El seu daltabaix emocional va ser molt important.

La Sindicatura va parlar amb l'alcaldia i amb els responsables del servei amb l'objectiu de mediar una solució i contribuir a reparar el greuge. Finalment, es va aconseguir que SGS fos acollida a casa d'una amiga, ja que la concessió del pis va ser inviable.

La Sindicatura va tancar l'expedient com a **mediació**, però amb l'observació de la gravetat de l'error de Serveis Socials, agreujat per la fragilitat emocional que presentava la interessada.

Expedient 09/04

SERVEIS INTERNS – Governació

A primers d'abril de 2004 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, al setembre de 2003 va caure i es va trencar el canell esquerre per causa del mal estat de la vorera d'un punt del carrer Pere el Gran. La fractura es va complicar i va requerir una intervenció quirúrgica i molt de temps de repòs, cosa que va suposar que el seu marit, el senyor JCB, malalt d'alzèimer i, per tant, amb necessitat d'atenció constant, s'hagués de quedar en el Centre de Dia més hores de les habituals, ja que els familiars dels afectats no els podien atendre tota l'estona que calia.

RPR havia presentat davant l'Ajuntament una reclamació de responsabilitat patrimonial que va ser desestimada en dues ocasions per no haver 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 aquell moment, 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.

RPR va interrompre la seva recerca de la testimoni durant diversos mesos per causa de l'agreujament i defunció del seu marit. Posteriorment, però, va aconseguir la declaració de la testimoni i el detall de les despeses

extraordinàries que la seva baixa havia provocat, documentació que ens va presentar a finals de 2004

Ja al 2005, la Sindicatura va suggerir a l'Ajuntament la consideració de les noves proves aportades i la concessió d'una indemnització que cobrés exclusivament les despeses generades per causa de la caiguda. El cas es va tancar **a favor de la interessada**.

Ajuntament, però, va desestimar la proposta.

Expedient 10/04

SERVEIS INTERNS – Governació

A primers d'abril de 2004, RFG va acudir a la Sindicatura per queixar-se dels sorolls que feien les 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. Finalment, ja al 2005, les moltes gestions, trucades, notificacions, preguntes i explicacions van donar fruit: durant el mes de gener Hisenda va fer les reformes que calia i al febrer un tècnic de l'Ajuntament, després de la inspecció corresponent, va emetre l'Acta de Comprovació favorable.

A primers d'abril, l'Ajuntament va rebre un document del Defensor del Pueblo en què lloava la seva actuació en el cas. En aquest punt, la Sindicatura va

donar per acabat el seguiment de l'expedient i va tancar la seva acció **mediadora**.

Expedient 11/04

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials

L'abril de 2004, JMCM 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.

Posteriors complicacions (un presumpte maltractament, detenció, ordre d'allunyament...) van agreujar encara més la situació fins que la pèrdua de l'habitatge va deixar la família al carrer i sense la custòdia dels fills, dels quals es va fer càrrec un familiar.

Els Serveis Socials ens van mantenir informats del seguiment que n'anaven fent: que els nens estaven bé, que intentarien forçar l'ingrés de la mare en un centre de desintoxicació, que mirarien d'aconseguir alguna mena de suport econòmic per al pare...

A mitjan 2005, però, els interessats van trencar la relació que mantenien amb Serveis Socials perquè no volien alterar més els seus hàbits (els que els havien dut a aquella situació). D'igual forma, tampoc va continuar el seguiment de la Sindicatura, cosa que em va obligar a tancar el cas com a **desistit**.

Malgrat això, crec necessari comentar que possiblement la situació d'aquesta família no s'hauria deteriorat fins a aquells extrems si els Serveis Socials hi haguessin intervingut quan JMCM va demanar ajut les primeres vegades (febrer de 2004), ja que haurien pogut actuar de manera preventiva en lloc d'esperar que ja fos massa tard.

Expedient 14/04

CAS SENSE COMPETÈNCIES – Interès Social

A primers de maig de 2004, ZGS 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.

Cal dir que l'interessat va rebutjar la nostra recomanació de demanar ajut assistencial a Serveis Socials, i que, per altra banda, 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 exgendre 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.

A mitjan 2005, després de diversos mesos sense notícies de l'interessat ni de cap de les parts implicades, i atesa l'evident manca de competències de la Sindicatura en el cas, vaig optar per tancar-lo sense cap altra actuació.

Expedient 15/04

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials

A mig maig de 2004 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 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.

La Sindicatura va consultar, a Educació i a Serveis Socials, el sistema de quotes i beques que regeixen les llars d'infants. També ens van dir, a més, 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. Si bé la seva renda per càpita no els donava dret a beca, sí que els classificava en l'esglaió més baix de la taula, cosa que, sumada a un augment de sou aconseguït pel seu marit, va solucionar el problema cap a finals d'any.

Per causa d'un canvi de domicili no comunicat, la Sindicatura no va poder confirmar la resolució del problema fins entrat el 2005, moment en el qual vam poder tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 18/04

SERVEIS INTERNS – Governació

A primers de juny de 2004 JCR va demanar que la Sindicatura intercedís per 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'espera infructuosa, finalment el vam haver de demanar per escrit.

A primers de 2005 vam saber que, després de tot, l'Ajuntament havia fet més que un informe intern: en atenció al nostre suggeriment inicial havia respost per escrit i directament a l'interessat.

L'expedient va quedar tancat, doncs, **a favor de l'interessat** i amb el suggeriment de la Sindicatura atès per l'Ajuntament.

Expedient 22/04

SERVEIS INTERNS – Hisenda

A mitjan juliol de 2004, CMA es va presentar per reclamar contra dues taxes de recollida d'escombraries i una d'activitat econòmica que se li van girar quan ja havia, segons declara, 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 en què demanava la baixa d'obligacions d'activitat econòmica de manera retroactiva, però no té constància que s'hagi acceptat.

L'Ajuntament va desestimar 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, 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 si podia presentar altra documentació que demostrés la baixa en el període que ell deia. 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.

2004 va acabar sense que aquest organisme s'hagués pronunciat, i no va ser fins a finals de desembre de 2005 que l'interessat ens va dur la resposta que n'acabava de rebre. Per aquest motiu, dissortadament, va acabar l'any amb **l'expedient encara obert.**

Expedient 25/04

ACCIÓ TERRITORIAL – Urbanisme

A finals de juliol de 2004, 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 les obres correctores que havia anunciat.

El 2005, però, va començar amb la mateixa dinàmica d'avisos, inspeccions, al·legacions i endarreriments. Finalment, i després d'algun contacte –amistós– entre els afectats, a primers d'abril de 2005 se'ns va comunicar que tot plegat (tant els sorolls com les vibracions) ja estava resolt.

Un cop comprovada aquesta realitat amb l'interessat, i tot i un evident excés de tolerància per part de l'Ajuntament, vaig tancar l'expedient com a **mediació**.

Expedient 27/04

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

A finals d'agost de 2004 es presenta JSS perquè l'Ajuntament havia desestimat les seves al·legacions contra una multa. Aquesta li havia estat 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 (un fort mal de queixal), plovia i no hi havia cap altre lloc proper on aparcar. Va considerar que estava prou greu com per deixar-hi el cotxe una estona sense problemes.

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.

Malgrat això, i per causa de la insistència de l'interessat, a finals d'any vaig comentar el cas 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, potser, reconsiderar-lo. Van comprovar que l'historial com a conductor de JSS era absolutament net i la Sindicatura també va comprovar que aquell dia, a aquella hora, efectivament plovia.

Així, atesa la bona disposició de l'Ajuntament i atesa l'excepcionalitat de les circumstàncies que hi van confluïr, a primers de 2005 aquesta Sindicatura va tancar el cas **a favor de l'interessat** i va emetre una recomanació que l'Ajuntament va acceptar.

Expedient 29/04

VIA PÚBLICA – Vies Públiques

A mitjan setembre de 2004, 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.

A primers de 2005 es va engegar l'assumpte del reasfaltat –amb asfalt de millor qualitat que l'existent– i es van deixar per a posteriors intervencions els possibles passos de vianants remuntables, cosa que es va comunicar a XPV. Ell, tot i saber que encara passarien alguns mesos fins que la intervenció es duqués a terme, va agrair la informació i el seguiment.

D'acord amb l'interessat, i atès que l'Ajuntament va actuar correctament sense que s'hagués iniciat cap via administrativa, la Sindicatura va tancar l'expedient **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 30/04

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials

A mitjan setembre de 2004 RMR es queixa que a Serveis Socials no l'atenen correctament. Exposa que té problemes econòmics i d'escolarització del seu fill, i que hi va anar a demanar ajut puntual. En lloc de concedir-li, diu que la van classificar com a "família en risc social" i que li van intentar reorganitzar la vida. Explica que com que no estava disposada admetre cap interferència en la seva vida personal, va rebutjar l'ajut que li havien ofert.

En demanar informació a la responsable dels Serveis Socials vaig constatar que la interessada ens havia donat una visió molt parcial dels esdeveniments i que el que van intentar va ser oferir-li accions concretes per solucionar els seus problemes de manera més sòlida que la que ella demanava. També li van demanar que, en una entrevista de seguiment que van programar, aportés documentació que demostrés la seva situació real, amb l'objectiu de buscar la millor manera d'orientar-la i ajudar-la.

RMR ni es va presentar a aquella nova entrevista ni va fer arribar la documentació que li havien demanat.

A mig 2005, després d'haver mantingut l'expedient obert durant un temps per vetllar si hi havia novetats al respecte, i atès que la interessada no va tornar ni a la Sindicatura ni a Serveis Socials, vaig considerar que aquest servei havia actuat correctament i vaig tancar l'expedient **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 31/04

SERVEIS INTERNS – Governació

A mitjan setembre de 2004 MVS telefona 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.

En parlar amb el departament de Governació vam saber que un error administratiu havia provocat que, un cop feta la remodelació del sector del cementiri on MVS tenia el nínxol, aquest fos ocupat erròniament. Com que l'enterrament "erroni" era recent i no era possible fer el canvi, 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.

La responsable del departament també ens va informar que la senyora MVS havia interposat un contenciós contra l'Ajuntament, cosa que, com a mínim, deixava la Sindicatura sense competències. Ens va explicar, també, que amb algun dels diferents advocats que havia 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.

Malgrat la nostra evident no competència en el cas, però en atenció a la insistència de la interessada i veient la disposició de l'Ajuntament, vam intentar mediar una solució que semblava ben a l'abast. Una vegada més, l'Ajuntament va tornar a fer una oferta molt bona a la interessada, però novament, quan l'acord semblava tancat, la intervenció del seu advocat –amb ordres molt diferents a les acordades amb nosaltres– feia impossible la resolució del cas.

Aquest procés negociador, ple de demores i malentesos interessats, es va allargar fins al mes d'abril de 2005, moment en què la Sindicatura va informar a MVS que abandonaria la mediació en cas que no fes retirar el contenciós que encara mantenia interposat i no fos ella, personalment, qui tanqués els acords. També li vam suggerir que acceptés la proposta de l'Ajuntament perquè el que ella pretenia era del tot inviable.

MVS ens va demanar una setmana per estudiar-ho. Tres mesos més tard, però, en no tenir notícies de la interessada, vam decidir tancar l'expedient com a **desistit** i deixar la resolució del conflicte als tribunals.

Expedient 32/04

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

A finals de setembre de 2004 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 aparcant 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, en voler 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 al·legat per via administrativa, la vam orientar perquè ho fes. Així, pocs dies més tard va presentar un recurs acompanyat per dues declaracions de sengles testimonis que afirmaven haver vist una furgoneta blanca intentant aparcar davant del seu cotxe. La Sindicatura es va oferir per fer seguiment de l'evolució de l'expedient.

Vaig comentar el cas, al cap de poc més d'un mes, en una entrevista que vaig mantenir amb el regidor de Seguretat Ciutadana i amb l'Inspector en Cap de la Policia. Vam observar que les proves no eren concloents però que introduïen un dubte raonable en tot l'afer, el qual va ser confirmat per l'agent actuant.

Per aquest motiu, i ja entrat el 2005, se'ns va comunicar l'acord que permetria retirar la sanció, tornar els diners a la interessada i tancar l'expedient.

La Sindicatura va acompanyar CMR fins que la devolució es va fer efectiva i va tancar el cas com a **mediació**.

Expedient 33/04

SERVEIS INTERNS – Governació

A finals de setembre de 2004 es presenta 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.

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.

Efectivament, a finals de 2004 va tenir lloc aquesta resposta, de la qual, però, no vam tenir coneixement fins al gener de 2005.

Encara vam mantenir l'expedient obert un mes i mig per si l'interessat no estava d'acord amb la resposta rebuda i tornava a Sindicatura. Passat aquest temps, en no haver tingut notícies de JMM, i atès que per aquesta reclamació concreta no havia calgut fer cap suggeriment escrit a l'Ajuntament, vaig considerar oportú tancar l'expedient com a **mediació**.

Expedient 35/04

SERVEIS INTERNS – Governació

A primers de novembre de 2004, 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 presentava cap desperfecte, de manera res no assenyalava l'Ajuntament com a responsable de l'accident. 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 comprovar la veracitat dels arguments de l'Ajuntament i de la interessada, i si bé vam poder veure que la baixa sí que havia suposat despeses extraordinàries a CBF, també vam concloure que l'estat de l'edifici de la biblioteca era correcte, que la caiguda havia estat totalment fortuïta i que, per tant, no se'n podia fer responsable a l'Ajuntament.

Així, a primers de març de 2005, després de mantenir una darrera entrevista amb la interessada, vaig tancar l'expedient **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 36/04

BENESTAR SOCIAL – Salut

A primers de novembre de 2004, NLR exposa un conflicte que manté amb la gossara de la Mancomunitat. Feia uns dies que havia trobat una gossa abandonada i, després de tenir-la tot un dia, la va portar a la gossara 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.

Dissortadament, en el transcurs de l'exploració habitual, el personal del Centre d'Acollida va detectar una actitud en l'animal que, afegida al fet que era d'una raça potencialment perillosa, en feia més recomanable el sacrifici que l'adopció.

NLR va iniciar un seguit de gestions per demostrar que aquest sacrifici era una mesura extrema que es podia evitar. La intervenció de la Sindicatura, doncs,

s'havia d'encaminar exclusivament a aconseguir l'ajornament del sacrifici, per tal que ella tingués temps d'esgotar totes les possibilitats de salvació i adopció.

Atès que l'Ajuntament de Vilafranca forma part de la Mancomunitat, ens vam posar en contacte amb el nostre departament de Salut per saber si teníem competències per actuar en el cas. Així vam saber 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”. Malgrat això, el Centre es va avenir a atendre la petició del nostre regidor de Salut i va ajornar el sacrifici.

Ens consta que NLR va aconseguir inspeccions per part de veterinaris privats, va consultar l'advocat d'una Societat Protectora d'Animals, a ensinistradors i a etòlegs externs, i també va aconseguir que terceres persones s'oferissin per adoptar l'animal.

Finalment, una veterinària privada va signar que, amb la reeducació adequada, l'animal era adoptable. Aquesta informe, junt amb la intervenció del president de la Mancomunitat i amb la promesa que aquesta reeducació es duria a terme en un nucli zoològic habilitat, van fer possible l'adopció de l'animal.

Així, a primers de març de 2005 la Sindicatura va tancar l'expedient com a **mediació**.

Expedient 37/04

VIA PÚBLICA – Vies Publiques

A finals de novembre de 2004 telefona TCM perquè per dues vegades l'Ajuntament li ha denegat 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 la lògica recomana que aquest gual es concedeixi, ja que ara els dos cotxes de la família estan al carrer i treuen més espai del que treuria un gual. A més, el gual que hi ha no és comunitari sinó particular del seu veí, de manera que ells, que tenen l'altra meitat dels baixos de l'edifici, no poden disposar-ne. Trobava

clarament discriminatori que el seu veí, pel sol fet d'haver demanat el gual primer, pogués gaudir-lo i ells no. Aporta documentació.

Un cop estudiada la informació aportada, vaig entrevistar-me amb el servei de Via Pública, amb la seva regidora i amb l'Alcalde, així com amb un tècnic extern. La resposta, però, sempre va ser la mateixa: es reconeixia una situació d'una certa injustícia però es conclouia que la solució era pràcticament impossible ja que, tot i admetre la lògica dels arguments de la interessada, calia respectar les ordenances sense excepció per no obrir portes al desordre viari.

Malgrat això, ja entrat el 2005, l'aplicació dels criteris de lògica i d'igualtat entre els ciutadans em van fer insistir en la recerca d'una sortida al problema, i va ser la lectura atenta de l'ordenança en qüestió la que me la va facilitar. El text de l'article a aplicar observa clarament que la concessió d'entrades senyalitzades serà rigorosa "*llevat supòsits excepcionals degudament justificats*".

En aquest punt, vaig proposar a l'Ajuntament que considerés l'excepcionalitat d'aquest cas i concedís l'accés que es demanava. Vaig tancar l'expedient **a favor de la interessada**.

L'Ajuntament va estimar el suggeriment de la Sindicatura.

Expedient 38/04

ACCIÓ TERRITORIAL – Medi Ambient

A primers de desembre de 2004, MBM i el seu marit es presenten per queixar-se contra la deixadesa dels seus veïns a l'hora d'utilitzar el balcó que dona al carrer, ja que hi posen tota mena de coses: roba estesa, bicicletes, plàstics, escales, galledes, i 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 que hi va anar un inspector de l'Ajuntament i que els va donar la raó, però no hi han vist cap canvi.

La Sindicatura va saber que al 2001 l'Ajuntament havia iniciat una actuació contra la roba estesa a la vista en aquella zona, però que les al·legacions dels afectats van aturar el procés perquè els pisos en qüestió són tan petits que no hi ha altre lloc on estendre-la.

Tot i tenir en compte aquest condicionant, vaig considerar que l'Ajuntament ha de vetllar per la bona imatge de la vila, l'ornament públic i per la seguretat a la via pública, motiu pel qual li vaig suggerir que procurés que les ordenances, molt explícites en aquests assumptes, es fessin complir a tothom per igual. L'única concessió que es trobaria admissible seria que es permetés l'estesa de roba a la part interna del balcó (a la part de dins de la barana).

El cas va quedar tancat **a favor de la interessada**.

L'Ajuntament no va estimar aquest suggeriment per considerar que les reduïdes dimensions dels pisos obligaven els seus ocupants a aprofitar els balcons al màxim, fins i tot per tenir-hi desembaràs. A més, l'alta rotació dels inquilins de tot aquell immoble, bàsicament immigrants, i la seva escassa capacitat econòmica, feia desaconsellable qualsevol actuació -especialment les de caràcter coercitiu-. Fer-los instal·lar assecadores de roba tampoc semblava viable, ni per motius econòmics ni per motius ecològics.

Expedient 39/04

VIA PÚBLICA – Vies Públiques

A primers de desembre de 2004 MBM es queixa 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 no n'hi havia tants, però que la proximitat d'un supermercat va fer que de seguida se n'hi possessin més. Creuen que això no és just i que s'hauria de repartir. A més, afirmen 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).

A primers de 2005 la Sindicatura va consultar el cas amb Via Pública aquest servei va avenir-se a parlar amb els responsables del supermercat, dels quals va obtenir el compromís de tenir cura de l'espai i de cenyir-se als horaris establerts. També van estudiar la possibilitat de canviar d'ubicació tots o una part dels contenidors, cosa que va resultar inviable per causa de la complicació i la manca d'espais d'aquella zona.

Durant uns quants mesos, tant els tècnics de l'Ajuntament com la mateixa Sindicatura vam supervisar la correcta utilització dels contenidors per part de tothom, cosa que es va mantenir en tot moment. Així, el cas va quedar tancat com a **mediació**.

Expedient 40/04

VIA PÚBLICA – Vies Pùbliques

A primers de desembre de 2004 MBM es presenta i es queixa 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.

La Sindicatura de seguida va parlar amb el servei de Via pública, el qual ens va confirmar que la gran majoria de parades són “puntuals”, només amb un senyal i una banqueta; i que només hi ha parades “linials” (a ran de vorera) on s'aprofita una parada de línia regular i on la gran majoria de clients són gent amb dificultats (Hospital, casal d'avis...). Un estudi havia demostrat que convertir totes les parades en “linials” treuria tants llocs d'aparcament a la vila que seria pitjor el perjudici que no pas el benefici d'una mesura així.

D'altra banda, també ens van confirmar que els microbusos de Vilafranca estan adaptats per a persones amb discapacitat, de manera que només cal que demanin la rampa quan així ho considerin necessari.

A primers de 2005, un cop tramesa tota la informació als interessats, que van acceptar-la i agrair-la, es va tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 41/04

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

A mitjan desembre de 2004 JCA es presenta per explicar que el seu cotxe sol estar aparcad pels volts de casa seva durant força dies seguits, ja que no l'utilitza amb freqüència. A primers de mes, van marxar de vacances una setmana i van deixar el cotxe aparcad correctament davant de casa. En tornar, el cotxe no hi era i tampoc hi havia cap adhesiu a terra que indiqués que havia estat retirat per la grua. Suposant que havia estat robat, van anar a la Policia per denunciar-ho, però allà mateix els van dir que la grua l'havia retirat el mateix dia que havien marxat.

Van voler demanar explicacions però no hi havia ningú que els pogués atendre. En aquell 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. Al registre de la grua ni tan sols hi constava el seu cas.

Expliquen que quan van ser rebuts, l'actitud del caporal primer va ser defensiva i desagradable, 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-lo recuperar sense cap desperfecte i sense pagar res en concepte de grua ni de dipòsit.

També ens van informar que al principi de tot el procés van presentar una queixa per via administrativa –que encara estava en període de resposta– i que fins i tot havien exposat el seu cas a l'Alcalde en el transcurs d'una visita que aquest havia realitzat al seu barri. Consta que ja en aquell mateix moment, tant l'inspector de la Policia Local com el regidor de Seguretat Ciutadana es van comprometre amb ells a aclarir l'assumpte i a depurar responsabilitats, tant pel possible error en la retirada del vehicle com en les deficiències en l'atenció rebuda.

A primers de gener de 2005 em vaig reunir amb el regidor en qüestió per veure com s'estava duent el cas, i ell em va confirmar que els responsables havien estat represos i que el mateix Inspector en Cap assumia tota la responsabilitat dels fets. També em va comunicar el seu compromís de millorar la formació dels agents per evitar futures accions similars.

Aquesta Sindicatura té constància que l'esmentat Inspector en Cap de la Policia va intentar, per dues vegades, telefonar i disculpar-se personalment

davant dels interessats, i que tot i no haver insistit en aquesta via, els havia tramès una disculpa per escrit.

La Sindicatura va considerar suficient aquesta rectificació per part de l'Ajuntament i va suggerir als interessats acceptar les disculpes i oblidar l'incident, cosa a la qual van accedir. Atès que la Sindicatura en tot moment va servir de pont de diàleg entre les parts implicades, el cas va quedar tancat com a **mediació**.

Expedient 42/04

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials

A mitjan desembre de 2004 EVO explica que la seva filla té dues criatures i viu sola, que el pare dels seus fills difícilment li passa diners i que la seva situació laboral és força inestable. Afirmar que la seva situació econòmica és complicada i es queixa que a Serveis Socials no li faciliten cap a pis.

Considerava, però, que sí que l'havien atès correctament i que l'havien informat per tal que el Servei d'Habitatge la incorporés a les llistes de candidats a pis. Va comentar la duríssima realitat del tema de l'habitatge i que admetia que si bé la situació de la seva filla no és gaire fàcil, hi havia situacions molt més greus que s'havien de prioritzar. Finalment, doncs, només va demanar que comprovéssim que no hi hagués hagut cap irregularitat en la darrera adjudicació.

Els responsables del servei d'Habitatge ens van informar que la interessada només s'havia apuntat com a demandant d'uns pisos molt concrets, cosa que limitava les seves possibilitats: només n'hi havia 2 i s'adjudicarien per sorteig entre els més de 80 candidats. La seva recomanació era que s'apuntés la llista general, ja que sempre podia tenir més opcions.

A primers de gener de 2005 aquesta Sindicatura va trametre la informació rebuda a la interessada, la qual va agrair el suport, l'orientació i la informació. Va acceptar que l'Ajuntament actuava amb rigor i d'acord amb les seves possibilitats i vam tancar que el cas **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 43/04

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

A mitjan desembre de 2004 XMC telefona i demana que intervinguem en un problema que 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. Explica 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.

La Sindicatura va aconseguir tota la documentació relativa al cas, tant la que ens va facilitar l'interessat com la que ell va dir que no tenia, cosa que ens va permetre comprovar que les notificacions i els terminis havien estat els correctes en tot moment.

A primers de 2005 vaig demanar informació sobre l'assumpte al regidor de Seguretat Ciutadana, així com als responsables de l'ORGT. La col·laboració va ser total i la conclusió clara: la infracció inicial va ser justament sancionada, i la complicació posterior era únicament imputable al propi interessat, el qual, per motius que desconeixem, havia fet cas omís a les notificacions i requeriments que se li havien enviat a l'empresa.

Així, es va comunicar a l'interessat que no havíem trobat, en cap punt del procés, indicis que l'Ajuntament o algun dels seus òrgans haguessin comès cap greuge contra ell, motiu pel qual el cas quedaria tancat **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 01/05

VIA PÚBLICA – Vies públiques

FVM es presenta per exposar que té un traster al seu edifici que, des de fa poc temps, se li inunda sempre que plou. Suposa que la culpa és d'un desguàs que ve d'un aparcament proper: el tub passa per sota la finestra i per dins el seu

traster, però està mal acabat i vessa. Ens consta que tant el president com l'administrador de la comunitat, en nom de tots els veïns, també estaven interessats a l'assumpte.

L'OAC i el Servei de Via pública ens van confirmar que els interessats feia mesos que demanaven ajut a l'Ajuntament, però que només havien aconseguit que es fes una inspecció i que dos operaris hi anessin a rejuntar una arqueta. Aquesta intervenció, però, no havia solucionat el problema.

La Sindicatura també va saber que FVM ja havia estat adreçada a les Aigües per si era un problema de clavegueram, que aquest servei hi va fer li inspecció corresponent i que, en no ser-ho, van tornar el cas a l'Ajuntament. Era possible que el problema fos degut a un mal desguàs d'un aparcament municipal proper. També es va estudiar la possibilitat d'un defecte de construcció o de planificació en el cabal de les canonades, bé de l'edifici bé de l'aparcament.

Vam fer la consulta oportuna als Serveis Tècnics municipals i, arran d'una inspecció en profunditat, van apuntar que el problema podia venir d'intervencions posteriors realitzades pels mateixos veïns o de la impermeabilització insuficient d'un pou de registre proper.

Finalment, tot i no estar clar que l'Ajuntament fos el causant del problema, però atesa la complicació d'aquest, el servei de Via Pública va intervenir en el pou de registre i hi va solucionar el problema. Es van fer les proves d'estanquitat corresponents i van tancar el cas.

Els interessats van agrair a la Sindicatura la constància en la seva actuació **mediadora** durant tot el desenvolupament que l'expedient.

Expedient 02/05

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials

NVG exposa que té una filla amb una discapacitat greu i per a la qual ja té concedida una targeta d'aparcament. Recentment, s'havia adreçat a Serveis Socials per tramitar la concessió d'una segona targeta d'aparcament, ja que ella i el seu marit tenen un cotxe cadascú i d'aquesta manera no haurien de canviar la targeta de cotxe cada vegada que transportessin la seva filla. A

Serveis Socials ja li havien dit que ho havia de demanar per escrit, però que difícilment se li concediria.

La Sindicatura, tot i no haver-se fet cap via administrativa, es va entrevistar amb el regidor i amb els responsables dels Serveis Socials. Vam saber que l'Ajuntament té escasses competències sobre aquest assumpte, i que s'ha de cenyir a la normativa aprovada per la Generalitat. D'altra banda, hi havia l'opinió generalitzada que concedir duplicats d'aquestes targetes afavoriria la picaresca. NVG va rebre tota aquesta informació.

Finalment, la instància de la interessada només demanava que no es fes constar, al dors de la targeta d'aparcament, el número de matrícula del vehicle per al qual es concedia, per tal de poder-la canviar de cotxe sense por d'incórrer en cap infracció.

Com que aquesta incorporació sí que depenia de l'Ajuntament i aquest va decidir atendre la petició de la interessada -sempre que el discapacitat fos *no conductor*-, i atès que aquesta resolució favorable havia tingut lloc durant el període de via administrativa, la Sindicatura va tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 03/05

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials

PMC exposa que els Serveis Socials l'atenen i l'ajuden, però que voldria una solució definitiva al seu problema. Aquest consistia en la manca d'habitatge, ja que temps enrere havia venut el seu pis per motius personals i des de llavors vivia acollida en el d'una altra persona. Aquesta persona, però, tenia previst portar la seva família i necessitava tot l'habitatge per a ells. Els recursos econòmics i intel·lectuals de PMC eren escassos, cosa que encara feia més delicada la seva situació.

La Sindicatura va comprovar que l'atenció que rebia la interessada per part de Serveis Socials era correcta, ja que n'estaven pendents i en cap cas es permetria que es quedés al carrer. Aquest servei es va ocupar de PMC fins que, mesos més tard, se li va poder concedir un pis d'ajut social. També es va comprometre a fer-ne un seguiment constant.

L'expedient es va tancar **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 04/05

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

OMP explica que és un petit empresari autònom que estava treballant, amb tots els permisos, les homologacions i les mesures de seguretat en regla, quan se li va imposar una multa per tenir el seu vehicle comercial estacionat en una zona de càrrega-descàrrega més temps del permès. També explica que l'actitud del guàrdia, quan ell va anar-hi a dialogar, no havia sigut la correcta.

El seu recurs, presentat per via administrativa, va ser desestimat perquè el seu únic l'argument era que en tot moment havia procurat no fer nosa a altres vehicles ni molestar els veïns, de manera que no trobava justa la sanció.

La Sindicatura va rebre informació per part del regidor de Seguretat Ciutadana que confirmava que l'agent havia actuat d'acord amb el procediment habitual: no es multa mai un vehicle comercial en zona de càrrega-descàrrega a la primera ronda, sinó que s'apunten la matrícula i l'hora en què s'hi ha vist i només el sancionen si quan hi tornen, al cap d'una hora, encara hi és.

Pel que feia a l'actitud de l'agent, el regidor i l'Inspector en Cap de la Policia Local es van comprometre a investigar-ho i a prendre les mesures oportunes, d'acord amb la seva voluntat de millora en l'atenció i la informació a la ciutadania.

Atès que el temps màxim que es pot deixar un vehicle en zona de càrrega-descàrrega és de 20 minuts i que no vaig trobar cap altre argument vàlid que em permetés demanar l'anul·lació de la multa, vaig considerar que calia fomentar al respecte a l'ordenament vigent, vaig trametre tota la informació a OMP i vaig tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 05/05

ACCIÓ TERRITORIAL – Medi Ambient

RFG es queixa pels sorolls, cada dia més molestos, que genera un edifici proper a casa seva. Tot just acaba d'iniciar la via administrativa.

La Sindicatura va vetllar l'assumpte i va saber que el departament de Medi Ambient havia respost la via administrativa en el període habitual. Va comunicar a la interessada que les mesures preses havien resultat negatives, però que s'intentaria negociar amb els propietaris de les instal·lacions en qüestió per tal que fessin el possible per reduir les emissions sonores. No procedia, però, cap actuació directa.

En considerar l'actuació de l'Ajuntament suficientment ràpida i correcta, vaig trobar oportú tancar l'expedient **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 06/05

CAS SENSE COMPETÈNCIES – Interès Social

MGC, administrador d'unes instal·lacions de caire social, exposa que té greus problemes financers que li poden suposar la pèrdua del centre, i que les subvencions que rep de la Generalitat no li cobreixen les despeses. Al·lega que sempre atén els casos més difícils i que paga els seus treballadors d'acord amb la seva responsabilitat.

Problemes laborals, que han transcendit a l'àmbit personal, agreugen la situació. Ara, les instal·lacions han sortit a concurs públic i vol fer tot el possible per no perdre allò en què ha invertit tants esforços durant tants anys. El que demanava a aquesta Sindicatura era tan sols una mediació per tal que el senyor Jaume Funes, el delegat de la Sindicatura de Greuges de Catalunya per Infància i Joventut, accedís a visitar el centre i a conèixer-lo a ell en persona, amb l'objectiu de poder-li demostrar que la seva gestió era l'adequada.

MGC va ser advertit de l'evident manca de competències d'aquesta Sindicatura de Greuges en el cas, i que probablement el senyor Funes tampoc hi pogués intervenir. Malgrat això, em vaig entrevistar amb l'esmentat senyor Funes i vam comentar el cas àmpliament, ja que ell ja n'havia rebut tota la informació per part del mateix interessat.

Un cop sabut que sí que tindria lloc una visita –amb data indefinida– a aquell i a d'altres centres similars, aquesta Sindicatura va tancar el cas.

Expedient 07/05

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials

LAC exposa que té greus problemes econòmics i d'habitatge que poden fer que en poc temps sigui desnonada. Diu que se sent ben atesa pels Serveis Socials i per l'Oficina de l'Habitatge, però considera que se la podria ajudar més.

Aquesta Sindicatura va comprovar les explicacions rebudes tot parlant amb els serveis en qüestió, fins al punt de saber que la situació econòmica de la interessada i de les persones que hi conviuen no era tan crítica com ens havia manifestat.

D'altra banda, també vam constatar que la gestió dels pisos que duu a terme l'Oficina de l'Habitatge és rigorosa i objectiva, però que està condicionada per l'enorme diferència que existeix entre l'oferta i la demanda.

Com que vaig considerar que l'atenció dispensada a LAC sempre havia estat correcta, ajustada a les seves necessitats reals i d'acord a les competències i possibilitats de l'Ajuntament, vaig tancar l'expedient **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 08/05

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

JLG explica que ha patit un cas d'abús d'autoritat per part del Policia de Barri i de la Policia local. Tot i que l'assumpte es trobava en via judicial i la Sindicatura el va advertir que això ens deixava sense competència, va insistir en deixar-ne constància i que en prenguéssim nota per si, un cop calmat, retirava la denúncia.

Explica que la situació i la naturalesa del seu negoci l'obliga sovint a aparcar els vehicles damunt la vorera i davant del seu propi gual. Tot i que fins a aquell moment havien estat multats ocasionalment, mai no havien tingut cap problema

greu. En aquella ocasió, però, el diàleg amb el Guàrdia de Barri va degenerar en discussió i la intervenció posterior d'un caporal de la Policia Local encara va embolicar més l'assumpte. Va sentir-se assetjat i va considerar que l'actitud del guàrdia i del caporal eren discriminatòries, prepotents i autoritàries: estava disposat a acceptar la multa per mal estacionament, però trobava injust el tracte rebut.

Dies després, en el transcurs d'una conversa amb el regidor de Seguretat Ciutadana, vaig saber l'altra versió dels fets: l'empresa en qüestió disposa de quatre o cinc vehicles, i el qual que tenen dona a un garatge on només hi tenen una plaça. Constantment hi havia vehicles aparcats damunt la vorera que, per un cantó, provocaven problemes a vianants, cotxets, cadires de rodes, etc., i per l'altre, el mig vehicle que queda a la calçada obstaculitza sensiblement la circulació en un carrer de doble direcció, utilitzat com una de les artèries de Vilafranca. D'altra banda, també tenia constància que el Guàrdia de Barri havia informat els interessats dues o tres vegades abans d'adoptar mesures de força, però que tampoc havien fet res per posar-hi remei.

Com que al cap d'uns mesos l'interessat no ens havia comunicat que hagués retirat la denúncia, vam considerar que no hi teníem competències i vam tancar el cas com a **no admès**, sense entrar a valorar la dubtosa idoneïtat de tenir la seu central d'un negoci de transport en un dels carrers amb més trànsit i menys llocs d'aparcament de la vila.

Expedient 09/05

ACCIÓ TERRITORIAL – Urbanisme

A primers de setembre de 2003, JCM va rebre de Serveis Tècnics un document que feia temps que havia demanat. De seguida es va adonar, però, que contenia errors prou importants com per posar en greu qüestió la seva validesa.

Va demanar-ne la rectificació, per escrit, a mig setembre de 2003, però a primers de 2005 encara no havia rebut res.

Com que la qüestió semblava molt clara, aquesta Sindicatura de seguida es va posar en contacte amb qui havia signat el document inicial per tal de reclamar-li la versió corregida.

Cal dir que la voluntat de cooperació que vam trobar va ser total, i que de seguida ens va trametre una còpia del nou document amb data de pocs dies després de la petició de l'interessat. Va suposar que hi havia hagut un problema en la tramesa que, d'altra banda, assumia completament.

Aquest original, degudament signat i segellat, i les disculpes de Serveis Tècnics es van fer arribar immediatament a JCM, cosa que va suposar la resolució **mediada** d'aquest expedient.

Expedient 10/05

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

THM es va queixar perquè el seu vehicle i molts altres havien estat multats davant de la Basílica de Sant Maria en un dia i una hora de celebració de culte religiós, moments en què normalment es tolera l'aparcament a la zona tot i que la senyalització ho prohibeixi sempre. També va exposar que havia demanat entrevistar-se amb l'Inspector en Cap de la Policia Local per aclarir l'assumpte i que no se li havia respost res al respecte.

Una sèrie d'entrevistes mantingudes amb el regidor de Seguretat Ciutadana i amb l'Inspector en Cap van aclarir la situació: tot i que tradicionalment es tolera l'aparcament en l'espai en qüestió quan la celebració d'algun acte (com era el cas) així ho recomana, l'agent actuant en aquell moment desconeixia aquest criteri.

També vam saber que ja s'estava treballant en millorar la senyalització d'aquest tipus d'espais, ja que és altament complicada i plena de matisos. La instal·lació de pilones automàtiques per accedir a aquella plaça seria la mesura que s'adoptaria de manera més imminent.

Finalment, vam assolir una sèrie d'acords amb la Policia Local que anaven des de la millora en la formació i informació dels agents (uniformitat de criteris) fins al compromís d'acceptar totes les al·legacions que els arribessin amb motiu de les multes imposades en el dia, hora i lloc en qüestió, passant també per la millora del circuit intern d'informació per tal que no es repeteixi que un ciutadà no és rebut per l'Inspector perquè aquest no ha rebut la petició d'entrevista.

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

Expedient 11/05

SERVEIS INTERNS – Governació

DGN explica que havia caigut al carrer per causa de l'enrenou que provocava el desmuntatge d'una pista de gel. L'Ajuntament havia respost la seva sol·licitud de responsabilitat patrimonial tot adreçant-la a l'associació que havia organitzat i promogut la instal·lació de la pista.

L'associació organitzadora va rebutjar la reclamació de la interessada en primera instància. I quan la van acceptar, per causa de la insistència de DGN, en lloc d'atendre-la directament i parlar el cas amb la seva asseguradora, es van limitar a remetre-la una altra vegada a l'Ajuntament.

L'Ajuntament, atès que l'escrit de la interessada no aportava nous arguments que demostrassin la seva responsabilitat, va considerar que aquest assumpte ja havia estat contestat i no va emetre una segona resposta. En canvi, sí que va orientar a DGN per si volia interposar una denúncia judicial contra l'associació promotora de la instal·lació de la pista de gel, per no assumir les seves responsabilitats.

La Sindicatura, com que la interessada no va presentar cap nou escrit davant l'Ajuntament ni tampoc ens va comunicar si emprendria la via judicial, va mantenir l'expedient obert durant tres mesos i, finalment, el va tancar com a **desistit** per la interessada.

Malgrat això, durant aquest temps havia recollit altres queixes i opinions contràries a la instal·lació de la pista de gel en qüestió, així com també havia comprovat una certa relaxació en la concessió dels permisos corresponents. Per tot això, tot i el desistiment de DGN, vaig obrir-ne un expedient d'ofici (vegeu el 42/05).

Expedient 12/05

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

RAM explica que el seu fill havia estat multat per una infracció que no havia comès. A més, per causa d'un canvi d'adreça no notificat, no ho havia sabut

fins que havia estat embargat. El recurs que de seguida va presentar davant de l'ORGT va ser desestimat per extemporani.

Explica que van aconseguir saber de qui era el vehicle infractor i qui era el seu conductor, i suposa que hi havia hagut, en algun punt del procés, un error en l'anotació o transcripció del DNI de l'infractor, però no ho podien demostrar.

També manifesta que ha anat repetides vegades a intentar resoldre l'assumpte en persona a la Policia Local, però que no ho havia aconseguit.

Al cap de pocs dies, quan la Sindicatura encara no havia pogut abordar el cas, es va presentar l'interessat per informar-nos que, quan ja no s'ho esperava, les gestions que havia fet davant la Policia Local havien donat fruits positius: s'havia detectat un error en la transcripció del DNI de l'infractor i la solució del problema estava en marxa.

L'anul·lació de la multa, l'aixecament de l'embargament i l'arxiu de l'expedient van tancar un cas que la Sindicatura, que no hi havia arribat a intervenir, va classificar com a **desistit** per l'interessat.

Expedient 13/05

VIA PÚBLICA – Vies Públiques

RBG es queixa que el servei de Via Pública no li concedeix una entrada de vehicles senyalitzada (gual) ni li respon els seus escrits.

Explica que ella i el seu fill, amb una important discapacitat, viuen en un immoble gràcies a una adjudicació judicial. Com que la relació personal que havia mantingut amb la família del propietari de l'edifici s'havia deteriorat greument, aquest va donar de baixa un gual que a ella li és imprescindible per tal de poder transportar el seu fill.

Aquesta Sindicatura va consultar l'assumpte amb el servei de Via Pública, i va ser informada que la sentència judicial no aclareix si l'adjudicació és només del pis on viuen o inclou tot l'edifici, i que mentre això no estigués clar, ells no gosaven interpretar una decisió judicial. Així, fins que no s'aclarissin els

conceptes, consideraven oportú continuar aplicant els criteris habituals: és el propietari d'un immoble el que pot posar o treure una entrada senyalitzada.

Com que la Sindicatura va trobar coherents aquests arguments, però com que també veia el perjudici que patia la interessada, vam mediar la recerca d'una solució alternativa: Via Pública va concedir-li una plaça d'aparcament reservat a la calçada que solucionava provisionalment el problema. També vam aconseguir que RBG rebés les respostes escrites a totes les seves peticions.

En aquest punt, després de suggerir a la interessada que demanés al jutjat un aclariment dels conceptes de la sentència, i considerant que fins que això arribés l'actuació de Via pública havia estat correcta, la Sindicatura va tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**.

Cal dir que posteriorment el jutge va donar la raó a la interessada, de manera que Via pública no va posar cap impediment a concedir-li l'entrada senyalitzada que demanava.

Expedient 14/05

SERVEIS INTERNS - Hisenda

JBPB es queixava perquè havia venut el cotxe –a un altre particular– al més de febrer, i no trobava just haver de pagar l'impost de circulació (IVTM) de tot l'any.

El problema s'havia agreujat perquè l'interessat, en rebre la liquidació i no considerar-la justa, es va limitar a no pagar-la, motiu pel qual va arribar a ser embargat.

La Sindicatura va consultar les ordenances i va comprovar que la compra-venda entre particulars no està prevista com un dels casos de prorratig de l'impost. També va demanar informació a l'ORGT i se'ns va confirmar que, en aquestes transmissions, el més recomanable és que els particulars incloguin aquest pagament en el seu acord.

Com que les explicacions rebudes i el text de l'ordenança van ser prou aclaridors, es va trametre tota la informació a JBPB, junt amb la recomanació que, en un futur, recorregués de seguida i per escrit tot allò en què no estigués

d'acord. Com que la conclusió va ser que el problema havia estat més fruit d'una distracció que no pas un greuge pròpiament dit, el cas va quedar tancat **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 15/05

SERVEIS INTERNS - Hisenda

ANM havia tramitat una sol·licitud de responsabilitat patrimonial davant l'Ajuntament i aquest la hi havia desestimat. El motiu era una caiguda que havia tingut lloc en un punt de la via pública, posteriorment reparat, que li havia causat dues setmanes de baixa laboral i quantioses despeses mèdiques no cobertes per la Seguretat Social.

ANM només demanava l'abonament de l'import d'aquestes despeses, que va demostrar amb tot de factures i informes mèdics que demostraven els diferents tractaments que havia hagut de seguir.

L'Ajuntament va denegar la reclamació de la interessada per no haver acreditat de manera suficient ni la forma ni el lloc en què havia patit les lesions, ni que la caiguda fos conseqüència directa de l'estat deficient de la vorera.

La Sindicatura va estudiar tota la documentació relativa al cas i va comprovar que, efectivament, no constava enlloc cap prova, tret de la seva paraula, que demostrés la relació directa entre el mal estat de la via pública, la caiguda i les lesions tractades. ANM, però, ens va dir que això era fàcilment demostrable perquè quan va patir la caiguda anava amb una altra persona.

La Sindicatura, un cop la interessada va aconseguir la declaració d'aquesta persona, en què relacionava clarament la caiguda, les lesions, i el mal estat de la vorera, va suggerir a l'Ajuntament la concessió d'una compensació econòmica que l'ajudés a cobrir part de les despeses ocasionades. També es va demanar a l'Ajuntament una major atenció en la reparació dels petits desperfectes (relativament freqüents) que hi ha a les voreres i calçades de Vilafranca. El cas va ser tancat, doncs, **a favor de la interessada**.

Cal dir que el 2005 va acabar sense haver assolit cap acord en ferm, però que a primers de 2006, i després d'un breu període de negociació entre l'Ajuntament i la interessada, va tenir lloc la indemnització demanada.

Expedient 16/05

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials

BRR es presenta i afirma que a Serveis Socials no l'han tractat correctament. Explica que la seva família pateix un problema greu d'habitatge, ja que són molts i tenen pocs ingressos. Diu que ja deuen dos mesos de lloguer, que aviat seran desnonats i que a Serveis Socials se l'han tret de sobre de males maneres.

Aquesta Sindicatura va parlar amb la Cap de Serveis Socials i va saber que BRR sí que havia estat atesa, però no pas amb la immediatesa que exigia la interessada sinó d'acord amb les possibilitats del Servei. D'altra banda, sembla ser que la reacció de BRR davant dels suggeriments de l'assistenta que la va rebre tampoc demostrava cap voluntat de col·laboració per part seva.

Tant les declaracions de la interessada com els comentaris dels Serveis Socials apuntaven que BRR coneix perfectament el funcionament de les administracions i que havia adoptat un estil de vida itinerant, sempre aprofitant els ajuts socials dels llocs per on passava i sense intenció de fer arrels enlloc.

Per motius que no hem pogut concretar, la família en qüestió va marxar de Vilafranca sense avisar ni deixar cap manera de contactar-hi. Així, atès que la interessada no va tornar ni a Serveis Socials ni a la Sindicatura, i atès que no es va poder contrastar la versió de Serveis Socials, vaig decidir tancar el cas com a **desistit** per la interessada.

Expedient 17/05

SERVEIS INTERNS - Hisenda

A mig abril, MTT explica que va demanar informació a l'OAC i a l'ORGT per tal d'aconseguir l'exempció de l'impost de circulació (IVTM) per motiu de la discapacitat de la seva filla. Diu que la informació que li van facilitar va ser incompleta, fins al punt de dir-li que ja no era a temps de demanar-la quan sí que hi era.

La Sindicatura va consultar l'ordenança corresponent i va contactar amb l'OAC i l'ORGT per tal d'aclarir la cronologia de les consultes i demanar còpia de la sol·licitud i la denegació en qüestió. Cal dir que les versions de la interessada i d'aquestes oficines no coincidien al 100%.

Un nou contacte amb la interessada, a primers de maig, ens va aclarir que, efectivament, no havia arribat a tramitar res per escrit. També ens va informar que havia intentat solucionar l'assumpte parlant amb Serveis Socials, i que ara, a més, també reclamava descomptes en l'impost de béns immobles (IBI).

Tot i no descartar un error en la informació facilitada per l'OAC o l'ORGT, el fet de no tenir cap constància escrita de res ens impedia qualsevol comprovació. Per aquest motiu vaig demanar a MTT que tramités totes les seves peticions per escrit i iniciés, d'aquesta manera, la via administrativa.

A primers d'agost, atès que no tenia constància que MTT hagués presentat cap instància davant l'Ajuntament, la vaig trucar per saber si ho pensava fer. Ella es va comprometre a dur-me una carta de l'ORGT que havia rebut (una possible resposta?), però a mig novembre encara no havíem rebut res. A finals de desembre vaig tancar l'expedient com a **desistit** per la interessada.

Expedient 18/05

VIA PÚBLICA – Vies Pùbliques

MTT, que té una filla discapacitada, es queixa perquè no s'han rebaixat unes voreres que ha d'utilitzar per anar de casa a l'institut. Diu que unes obres han alterat el seu recorregut habitual i ara es troba amb dificultats per pujar i baixar d'una vorera no adaptada.

Tot i fer només vint dies de la seva sol·licitud per via administrativa, aquesta Sindicatura va ser sensible a la situació exposada i va demanar al servei de Via Pública si, dintre de les seves possibilitats, podia prioritzar l'execució d'aquestes obres.

Aquest servei, que ja havia rebut diverses trucades de la interessada, ens va informar que l'arranjament era imminent, però que faria el possible per avançar-les al màxim.

Pocs dies després vam poder comprovar que les obres s'havien dut a terme eficientment, de manera que vam poder tancar el cas com a **mediació**.

Expedient 19/05

SERVEIS INTERNS - Hisenda

JMPS explica que ha estat multat correctament però que, per motius personals, va decidir no pagar la sanció. L'avís d'embargament li va semblar una manera satisfactòria d'acabar amb l'assumpte. La seva queixa, però, precisament era contra el sistema d'embargament: tot i tenir diners suficients al seu compte corrent, va rebre un primer embargament parcial i, al més següent, un altre per la quantitat restant, però ja amb nous interessos de demora. Al·lega que aquest sistema denota afany recaptador.

La Sindicatura va trobar lògica aquesta queixa i, tot i que l'interessat no l'havia fet per via administrativa, va consultar el cas amb l'ORGT amb l'objectiu de trobar una explicació a l'assumpte. El personal d'aquest organisme ens va explicar que el procés d'un embargament està automatitzat, de manera que ells no hi intervenen directament i són les entitats bancàries les que ofereixen els comptes del subjecte en qüestió. L'embargament s'adreça cap al primer compte que s'ofereix com a possible.

Vam aconseguir aclarir que l'embargament es va carregar en un compte que, contràriament a les suposicions de l'interessat, el dia en què es va executar no tenia prou diners com per cobrir-lo de manera íntegra, motiu pel qual es va ajornar fins al mes següent.

L'interessat va entendre i acceptar aquestes explicacions, i va demanar resoldre definitivament l'assumpte al més aviat possible. L'ORGT va atendre aquesta petició amb l'emissió d'un pagaré perquè, en un termini de dos dies, ell pogués anar a qualsevol entitat bancària a liquidar el deute.

JMPS va acceptar la proposta i va agrair la **mediació** de la Sindicatura.

Expedient 20/05

VIA PÚBLICA – Vies Públiques

Una ventada va fer caure al carrer un panot de material de la façana d'un immoble de JMG. La Policia Local havia acudit al lloc de l'incident i l'havia requerit perquè fes reparar el perill al més aviat possible. Ell, quan va localitzar un contractista que li pogués fer la feina, va anar a tramitar el permís d'ocupació de via pública i de seguida va ordenar als operaris que comencessin a muntar la bastida, cosa que es va fer sense que haguessin rebut l'autorització i sense les mesures de seguretat necessàries. El servei de Via Pública de l'Ajuntament, doncs, la hi va fer desmuntar per aquests motius. JMG es va sentir perjudicat.

La Sindicatura va mantenir diverses entrevistes amb totes les parts implicades en el cas: Vies Públiques, la Policia Local i el mateix interessat. La conclusió va ser que s'havia produït un malentès en la conversa que havien mantingut JMG i els agents de la Policia Local en el moment del despreniment, ja que tot i haver-li demanat que fes arreglar la façana al més aviat possible no van considerar necessària l'aplicació de mesures d'urgència.

JMG, en el moment de tramitar el permís d'ocupació de via pública, no va fer esment de la urgència que ell havia entès que demanava la intervenció, i Via Pública –que no n'estava al corrent– li va donar el curs habitual.

Un cop aclarit el malentès, es va fer evident que el servei de Via Pública va actuar correctament d'acord amb la informació que tenia. Fins i tot vam poder constatar que aquest servei havia sigut sensible a la voluntat manifestada en tot moment per l'interessat perquè, tot i considerar que no calia indemnitzar-lo, tampoc li va aplicar les sancions que, d'acord amb l'ordenament vigent, se li podien imposar per ocupació indeguda de la via pública.

Aquesta Sindicatura va lamentar que el zel de JMG el portés a precipitar-se, però també va trobar correcta l'actuació de Via Pública i la consideració vers l'interessat que van demostrar quan el malentès va quedar aclarit. Per tot això, el cas va quedar tancat **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 21/05

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

ENB es va presentar perquè se li havia desestimat l'al·legació que havia interposat contra una sanció que, segons la seva versió, era injusta.

Quan aquesta Sindicatura va contrastar la instància presentada amb les declaracions que va fer en persona, va observar discrepàncies entre ambdues exposicions. La versió de la Policia, en ser consultada, tampoc coincidia amb els fets relatats.

Noves converses, tant amb el regidor de Seguretat Ciutadana i l'Inspector en Cap com amb els interessats, van posar de manifest la voluntat d'ENB i del seu marit d'utilitzar la Sindicatura per tal d'eludir les seves responsabilitats.

Així, tenint en compte la manca de transparència en les seves al·legacions i aquest possible intent de manipulació, vaig resoldre considerar correcta la sanció i el cas va ser tancat **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 22/05

SERVEIS INTERNS – OAC (expedient d'ofici)

Aquesta Sindicatura, a partir de l'entrada en funcionament de l'espai compartit entre l'OAC i l'ORGT a la planta baixa de l'Ajuntament, va anar recollint diverses queixes relatives al seu funcionament i coordinació. Cal dir que totes eren verbals, però vaig considerar que calia aprofitar la possibilitat de millorar un servei encara en període d'ajustament i per això en vaig obrir un expedient d'ofici.

Els motius de queixa eren bàsicament d'itinerari (l'accés des del vestíbul fins a la sala d'espera no estava suficientment senyalitzat), d'ordre (els marcadors de torn, la distribució i la senyalització de les taules feia dubtar a la ciutadania de qui i quan els havia d'atendre) i de coordinació (per algun tràmit concret els ciutadans havien de tornar a fer cua a l'ORGT quan ja havien estat atesos a l'OAC).

Així, a fi de comprovar la justificació de les queixes rebudes i d'esbrinar fins a quin punt podria millorar-se l'atenció ciutadana, vaig obrir una ronda de converses que van anar des dels regidors corresponents fins a les treballadores de l'OAC. Vaig veure que algun dels problemes ja s'havia detectat, però que la solució global encara no era imminent.

A finals de 2005, i després de nous contactes amb els responsables del servei, vaig constatar que algun problema ja s'havia solucionat i que la voluntat de millora semblava evident (es va encarregar un informe i proposta de millora a la Diputació). Malgrat això, però, encara no vaig donar per tancada la intervenció mediatora de la Sindicatura de Greuges en el cas.

L'expedient roman, doncs, **obert**.

Expedient 23/05

ACCIÓ TERRITORIAL - Urbanisme

El juliol de 2003, FSR va demanar la intervenció de l'Ajuntament per solucionar un problema de disciplina urbanística que l'afectava greument (un aparell d'aire condicionat del seu veí estava mal instal·lat i el perjudicava). A l'octubre d'aquell mateix any l'Ajuntament va informar FSR que tenia raó i que el seu veí seria requerit per tal que retirés l'aparell.

Com que a finals d'abril de 2005 tot estava igual i no havia tingut altres notícies de l'Ajuntament, l'interessat va considerar que no havia estat atès correctament i va acudir a la Sindicatura. Aquell mateix dia, però, va decidir anar per darrera vegada a Urbanisme, per veure si hi havia cap novetat, i allà se'l va informar que el procés s'havia endarrerit per causa de diverses al·legacions presentades pel seu veí. La solució era, però, imminent.

Tal i com se li havia anunciat, pocs dies més tard el problema va quedar resolt, motiu pel qual l'interessat ens va comunicar que, tot i trobar excessiva la demora en l'actuació de l'Ajuntament, desistia de la seva reclamació.

Aquesta Sindicatura, tot i tancar el cas com a **desistit** per l'interessat, va aprofitar l'oportunitat per suggerir a l'Ajuntament una millora en les

comunicacions de seguiment amb la ciutadania i un major rigor en el compliment dels terminis per presentar i resoldre els recursos.

Expedient 24/05

VIA PÚBLICA – Vies Públiques

MGV explica que, per causa d'uns contenidors que té a pocs metres de casa seva, la vorera d'aquell carrer sempre és bruta i plena de trastos que obstaculitzen el pas. Com que és estret i hi passa trànsit, baixar de la vorera esdevé perillós. Diu que ha parlat amb l'alcalde, els regidors i els responsables de Via Pública, però que no n'ha obtingut cap resultat. També afirma que fa temps que havia fet un escrit però que no sap si el podrà trobar.

Aquesta Sindicatura, des del primer moment, va explicar a la interessada que la col·locació de mobles i trastos al costat dels contenidors és més un problema d'incivisme dels veïns que no pas de manca de servei de l'Ajuntament. Vam recordar la freqüència amb què es fan campanyes pel civisme.

Tot i que diverses inspeccions oculars al lloc en qüestió no van confirmar la versió de la interessada, la Sindicatura va consultar el cas amb Via Pública, Servei que l'havia atès repetides vegades, que havia accedit a alguna de les seves peticions i que havia respost, fins i tot per escrit, la seva instància.

Malgrat això, encara es va tornar estudiar una possible reubicació dels contenidors en qüestió, però un cop més es va desestimar. En aquest punt, el compromís de Via Pública de reestudiar la distribució dels contenidors un cop acabades les obres de cobriment de la via i la reurbanització de l'espai, cosa que en el seu moment ja s'havia notificat a la interessada, em va semblar suficient com per tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 25/05

SERVEIS INTERNS - Hisenda

JGP té un fill amb disminució i va demanar l'exempció de l'IVTM a l'ORGT. Diu, però, que de paraula ja li van denegar perquè el vehicle no complia les condicions necessàries pel que fa a titularitat.

Durant l'entrevista que vam mantenir, vaig comprovar que aquesta informació era correcta i que caldria fer un canvi de nom per tal de gaudir de l'exempció, ja que les ordenances són clares en aquest punt.

La Sindicatura, doncs, li va recomanar que li demanés al seu gestor la modificació dels documents que calgués i que tramités una petició per via administrativa sense esperar més, per si encara sorgia algun problema.

Durant els mesos següents, vam esperar i li vam insistir diverses vegades per tal que presentés la sol·licitud, però l'any va acabar sense que això s'hagués produït.

Així, vaig considerar que ni l'Ajuntament ni l'ORGT havien comès cap greuge vers interessada i vaig tancar l'expedient com a **desistit**.

Expedient 26/05

BENESTAR SOCIAL - Esports

XCP explica que té un problema amb el Patronat d'Esports perquè, sense avís previ, li han apujat la quota d'ús de les instal·lacions més del 50%. Diu que, de manera altruista organitza una lliga de bàsquet infantil amb l'objectiu d'acostar l'esport als infants; que no estan federats –motiu pel qual l'Ajuntament ha de cobrar-los l'ús de les instal·lacions– però que, en reconeixement al benefici social d'aquesta activitat, cada any pacta un preu raonable amb el Patronat d'Esports. Tant l'augment com la manca de comunicació al respecte li semblen greuges importants.

L'entrevista que havia demanat XCP, per tal d'aprofundir en el cas i aportar documentació que demostrés la seva exposició inicial, no va arribar a tenir lloc: en parlar amb ell per acordar dia i hora, ens va comunicar que el Patronat d'Esports ja havia corregit l'error i que el mateix regidor s'havia posat a la seva disposició per si mai es repetia el problema.

El cas va quedar tancat, doncs, per **desistiment** de l'interessat.

Expedient 27/05

SERVEIS INTERNS - Hisenda

Durant el mes de maig de 2005, RBM i uns altres cinc ciutadans de Vilafranca van presentar-se per exposar un problema relacionat amb el pagament de l'impost sobre l'Increment de Valor del Terreny de Naturalesa Urbana, col·loquialment conegut com a *Plusvàlua*, que s'havia meritat amb motiu de la venda o permuta de béns de la seva propietat.

D'acord amb les seves versions, i després de contrastar-les amb la informació que ens van facilitar l'Ajuntament i l'ORGT, em va semblar clar que la informació que se'ls havia donat des de l'OAC no coincidia plenament amb la llei en vigor (que ja aplicava l'ORGT), però sí que s'ajustava al procediment habitual que duia a terme l'Ajuntament de Vilafranca fins llavors. Era més que probable que, en assumir la gestió d'aquests impostos l'ORGT, es produís una disfunció que hagués provocat que els afectats patissin recàrrecs, interessos o, fins i tot, sancions.

Un cop aclarit el malentès, la Sindicatura li va proposar al regidor d'Hisenda la recerca d'una solució. La seva resposta va ser positiva, i es va comprometre a anul·lar els recàrrecs, els interessos i els expedients sancionadors iniciats per a tots aquells supòsits on la transmissió de l'immoble s'hagués efectuat abans del dia 4 d'octubre de 2004.

La Sindicatura va informar d'aquest acord als interessats i els va recordar la possibilitat de demanar la devolució dels imports satisfets (en cas que ja haguessin pagat l'impost). Els expedients es van tancar com a **mediació**.

Expedient 28/05

SERVEIS INTERNS – Governació

EA es queixa perquè se li ha denegat el permís per instal·lar la seva exposició ambulant d'animals a la vila. Afirmar que la seva instància anava acompanyada per tota la documentació exigible en vigor, de manera que no trobava justa una denegació "perquè no". També trobava discriminatori que es permetés la

instal·lació de circs i no es permetés una exposició com la seva, de caire didàctic i totalment respectuosa amb els animals.

Les converses amb el regidor de Governació van aclarir que la denegació responia a la sensibilització social vers els animals i a la prudència per tal d'evitar possibles accidents, així com a la llista d'espera de circs que hi havia per actuar a la vila. Malgrat això, també va admetre que es tractava d'una exposició que fins i tot es podia considerar com a cultural, i que la seva instal·lació no contravindria cap ordenança.

El regidor, després de consultar-ho, va atendre el suggeriment de la Sindicatura de reconsiderar la denegació amb la proposta d'ajornar la instal·lació fins passada la Festa Major, argument que em va semblar raonable.

EA també va acceptar l'explicació i va manifestar la seva intenció de tornar a presentar sol·licitud al mes de setembre, ja que les escoles solen aprofitar la seva presència per programar sortides culturals.

Tot i que aquesta sol·licitud no va arribar, vaig entendre que la via per a una solució satisfactòria estava oberta, motiu pel qual l'expedient va ser tancat com a **mediació**.

Expedient 29/05

SERVEIS INTERNS - Hisenda

Durant el mes de maig de 2005, MGI i uns altres cinc ciutadans de Vilafranca van presentar-se per exposar un problema relacionat amb el pagament de l'impost sobre l'Increment de Valor del Terreny de Naturalesa Urbana, col·loquialment conegut com a *Plusvàlua*, que s'havia meritat amb motiu de la venda o permuta de béns de la seva propietat.

D'acord amb les seves versions, i després de contrastar-les amb la informació que ens van facilitar l'Ajuntament i l'ORGT, em va semblar clar que la informació que se'ls havia donat des de l'OAC no coincidia plenament amb la llei en vigor (que ja aplicava l'ORGT), però sí que s'ajustava al procediment habitual que duia a terme l'Ajuntament de Vilafranca fins llavors. Era més que probable que, en assumir la gestió d'aquests impostos l'ORGT, es produís una

disfunció que hagués provocat que els afectats patissin recàrrecs, interessos o, fins i tot, sancions.

Un cop aclarit el malentès, la Sindicatura li va proposar al regidor d'Hisenda la recerca d'una solució. La seva resposta va ser positiva, i es va comprometre a anul·lar els recàrrecs, els interessos i els expedients sancionadors iniciats per a tots aquells supòsits on la transmissió de l'immoble s'hagués efectuat abans del dia 4 d'octubre de 2004.

La Sindicatura va informar d'aquest acord als interessats i els va recordar la possibilitat de demanar la devolució dels imports satisfets (en cas que ja haguessin pagat l'impost). Els expedients es van tancar com a **mediació**.

Expedient 30/05

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials

MTSA es va posar en contacte amb aquesta Sindicatura perquè feia molt de temps que esperava una resposta escrita de l'Ajuntament. Concretament, havia demanat explicacions, aclariments i excuses per una carta anterior que els Serveis Socials de l'Ajuntament havien enviat al seu cap.

Després d'estudiar la documentació aportada i d'haver-me entrevistat amb la interessada i amb la cap del servei afectat, vaig considerar que valorar el contingut de l'escrit que havia iniciat el conflicte, efectivament signat pels responsables de Serveis Socials però adreçat al cap de MTSA (no pas a ella), quedava fora de les meves competències. En canvi, sí que vaig trobar oportú proposar a l'Ajuntament que respongués per escrit la sol·licitud en qüestió.

Amb aquest suggeriment, que a finals d'any va ser atès per l'Ajuntament, l'expedient va ser tancat **a favor de la interessada**.

Expedient 31/05

SERVEIS INTERNS - Hisenda

Durant el mes de maig de 2005, GSB i uns altres cinc ciutadans de Vilafranca van presentar-se per exposar un problema relacionat amb el pagament de

l'impost sobre l'Increment de Valor del Terreny de Naturalesa Urbana, col·loquialment conegut com a *Plusvàlua*, que s'havia meritat amb motiu de la venda o permuta de béns de la seva propietat.

D'acord amb les seves versions, i després de contrastar-les amb la informació que ens van facilitar l'Ajuntament i l'ORGT, em va semblar clar que la informació que se'ls havia donat des de l'OAC no coincidia plenament amb la llei en vigor (que ja aplicava l'ORGT), però sí que s'ajustava al procediment habitual que duia a terme l'Ajuntament de Vilafranca fins llavors. Era més que probable que, en assumir la gestió d'aquests impostos l'ORGT, es produís una disfunció que hagués provocat que els afectats patissin recàrrecs, interessos o, fins i tot, sancions.

Un cop aclarit el malentès, la Sindicatura li va proposar al regidor d'Hisenda la recerca d'una solució. La seva resposta va ser positiva, i es va comprometre a anul·lar els recàrrecs, els interessos i els expedients sancionadors iniciats per a tots aquells supòsits on la transmissió de l'immoble s'hagués efectuat abans del dia 4 d'octubre de 2004.

La Sindicatura va informar d'aquest acord als interessats i els va recordar la possibilitat de demanar la devolució dels imports satisfets (en cas que ja haguessin pagat l'impost). Els expedients es van tancar com a **mediació**.

Expedient 32/05

SERVEIS INTERNS - Hisenda

Durant el mes de maig de 2005, MRS i uns altres cinc ciutadans de Vilafranca van presentar-se per exposar un problema relacionat amb el pagament de l'impost sobre l'Increment de Valor del Terreny de Naturalesa Urbana, col·loquialment conegut com a *Plusvàlua*, que s'havia meritat amb motiu de la venda o permuta de béns de la seva propietat.

D'acord amb les seves versions, i després de contrastar-les amb la informació que ens van facilitar l'Ajuntament i l'ORGT, em va semblar clar que la informació que se'ls havia donat des de l'OAC no coincidia plenament amb la llei en vigor (que ja aplicava l'ORGT), però sí que s'ajustava al procediment habitual que duia a terme l'Ajuntament de Vilafranca fins llavors. Era més que

probable que, en assumir la gestió d'aquests impostos l'ORGT, es produís una disfunció que hagués provocat que els afectats patissin recàrrecs, interessos o, fins i tot, sancions.

Un cop aclarit el malentès, la Sindicatura li va proposar al regidor d'Hisenda la recerca d'una solució. La seva resposta va ser positiva, i es va comprometre a anul·lar els recàrrecs, els interessos i els expedients sancionadors iniciats per a tots aquells supòsits on la transmissió de l'immoble s'hagués efectuat abans del dia 4 d'octubre de 2004.

La Sindicatura va informar d'aquest acord als interessats i els va recordar la possibilitat de demanar la devolució dels imports satisfets (en cas que ja haguessin pagat l'impost). Els expedients es van tancar com a **mediació**.

Expedient 33/05

SERVEIS INTERNS - Hisenda

Durant el mes de maig de 2005, JFD i uns altres cinc ciutadans de Vilafranca van presentar-se per exposar un problema relacionat amb el pagament de l'impost sobre l'Increment de Valor del Terreny de Naturalesa Urbana, col·loquialment conegut com a *Plusvàlua*, que s'havia meritat amb motiu de la venda o permuta de béns de la seva propietat.

D'acord amb les seves versions, i després de contrastar-les amb la informació que ens van facilitar l'Ajuntament i l'ORGT, em va semblar clar que la informació que se'ls havia donat des de l'OAC no coincidia plenament amb la llei en vigor (que ja aplicava l'ORGT), però sí que s'ajustava al procediment habitual que duia a terme l'Ajuntament de Vilafranca fins llavors. Era més que probable que, en assumir la gestió d'aquests impostos l'ORGT, es produís una disfunció que hagués provocat que els afectats patissin recàrrecs, interessos o, fins i tot, sancions.

Un cop aclarit el malentès, la Sindicatura li va proposar al regidor d'Hisenda la recerca d'una solució. La seva resposta va ser positiva, i es va comprometre a anul·lar els recàrrecs, els interessos i els expedients sancionadors iniciats per a tots aquells supòsits on la transmissió de l'immoble s'hagués efectuat abans del dia 4 d'octubre de 2004.

La Sindicatura va informar d'aquest acord als interessats i els va recordar la possibilitat de demanar la devolució dels imports satisfets (en cas que ja haguessin pagat l'impost). Els expedients es van tancar com a **mediació**.

Expedient 34/05

ACCIÓ TERRITORIAL - Urbanisme

JCM exposa que s'està construint un habitatge unifamiliar i que els Serveis Tècnics li han fet canviar l'alçada de llum que tenia projectada per a la planta baixa (2,5 m), ja que no s'ajustava al POUM vigent. Ell, en primera instància havia acceptat la modificació, però quan la casa ja s'estava fent es va adonar que l'alçada requerida afectaria substancialment l'estètica de l'espai interior. Aquest fet, junt amb l'augment de la despesa en material, jornals i climatització, va impulsar-lo a demanar una nova revisió del cas.

La Sindicatura va comentar l'assumpte amb els tècnics i responsables del servei d'Urbanisme, va estudiar la documentació aportada per totes dues bandes i va consultar el POUM.

Si bé vam constatar que l'interessat havia estat atès correctament pels Serveis Tècnics quan així ho havia demanat, i tot i acceptar que hi ha d'haver uns criteris que regulin l'estètica dels carrers de la vila, em va semblar excessivament rigorós fer que els baixos d'una casa unifamiliar hagin de tenir 3 metres d'alçada "per si mai s'hi vol posar una botiga". A més, crec que tampoc es va tenir prou en compte l'oferiment de l'interessat d'adaptar la façana a l'estètica que imposa el POUM, tot respectant les mides interiors projectades inicialment. Aquesta opció hauria pogut suposar una solució intermèdia que podria haver satisfet els interessos de totes les parts.

Com que l'acord no va ser possible, vaig tancar l'expedient **a favor de l'interessat** i vaig proposar a l'Ajuntament que, en un futur, no es tanqués en el rigor de la llei en els casos en què la lògica convida a buscar altres solucions: imposar a un habitatge unifamiliar mesures pensades per a edificis de pisos pot no ser sempre la millor opció.

Expedient 35/05

SERVEIS INTERNS - Hisenda

Durant el mes de maig de 2005, ABP i uns altres cinc ciutadans de Vilafranca van presentar-se per exposar un problema relacionat amb el pagament de l'impost sobre l'Increment de Valor del Terreny de Naturalesa Urbana, col·loquialment conegut com a *Plusvàlua*, que s'havia meritat amb motiu de la venda o permuta de béns de la seva propietat.

D'acord amb les seves versions, i després de contrastar-les amb la informació que ens van facilitar l'Ajuntament i l'ORGT, em va semblar clar que la informació que se'ls havia donat des de l'OAC no coincidia plenament amb la llei en vigor (que ja aplicava l'ORGT), però sí que s'ajustava al procediment habitual que duia a terme l'Ajuntament de Vilafranca fins llavors. Era més que probable que, en assumir la gestió d'aquests impostos l'ORGT, es produís una disfunció que hagués provocat que els afectats patissin recàrrecs, interessos o, fins i tot, sancions.

Un cop aclarit el malentès, la Sindicatura li va proposar al regidor d'Hisenda la recerca d'una solució. La seva resposta va ser positiva, i es va comprometre a anul·lar els recàrrecs, els interessos i els expedients sancionadors iniciats per a tots aquells supòsits on la transmissió de l'immoble s'hagués efectuat abans del dia 4 d'octubre de 2004.

La Sindicatura va informar d'aquest acord als interessats i els va recordar la possibilitat de demanar la devolució dels imports satisfets (en cas que ja haguessin pagat l'impost). Els expedients es van tancar com a **mediació**.

Expedient 36/05

BENESTAR SOCIAL - Educació

MRAP es queixa contra el sistema d'adjudicació de plaça a les llars d'infants municipals. No troba just que les primeres places s'adjudiquin per punts i que la resta se sortegi. Explica que ara haurà de deixar la feina o bé buscar plaça en llars d'infants privades. El darrer però més intens argument de la interessada és que “sempre s'afavoreix més els immigrants que no pas els d'aquí”.

La Sindicatura va demanar informació al departament d'Educació i va vetllar que aquest departament respongués la queixa escrita de la interessada, cosa que va fer dintre del termini habitual. Les explicacions que se li van trametre a MRAP van ser les mateixes que se'ns havia donat a la Sindicatura: que, dissortadament, hi havia més infants que places i que, sota cap concepte, es podia superpoblar les llars. D'altra banda, tampoc es pot exigir a l'Ajuntament que creï més places perquè no té obligació d'escolaritzar infants de menys de certa edat. A més, l'oferta de places de l'Ajuntament de Vilafranca és de les més altes entre ciutats similars.

Per últim, se'ns va explicar que el mètode d'adjudicació havia estat clar i transparent: la Generalitat és qui regula l'adjudicació de punts i el sorteig de les places restants havia estat públic i sense possibilitats de manipulació.

Tot i reconèixer que aquestes explicacions poden semblar insuficients a qui s'ha quedat sense plaça, vaig considerar just i no discriminatori el mètode aplicat, adequat a les possibilitats i competències de l'Ajuntament. L'expedient va ser tancat **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 37/05

VIA PÚBLICA – Vies Públiques

XPG es va adreçar a la Sindicatura per queixar-se contra la demora del Servei de Via Pública a l'hora de concedir-li una entrada senyalitzada (gual).

Tot i que encara no s'havia esgotat el període de via administrativa, el servei en qüestió va respondre de seguida la nostra sol·licitud d'informació. Ens van comunicar que ells mateixos ja li havien respost el correu-e i ens van demostrar que no només l'havien atès correctament sinó que l'havien ajudat a agilitar els tràmits previs a la concessió del gual (concessió de la Llicència de Primera Ocupació) que s'estaven gestionant des d'altres departaments.

Així, un cop obtinguda la llicència esmentada, vam comprovar que la tramitació per a la concessió del gual (inspecció, informe, aprovació, signatura, registre...) s'havia fet de manera àgil i eficient, fins al punt que el gual ja estava concedit.

L'actuació de Via Pública es va trobar, doncs, correcta i no agreujant. El cas va quedar tancat **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 38/05

AIGÜES DE VILAFRANCA

MIB explica que té una finca al terme municipal d'Olèrdola i que, en demanar el comptador d'aigua a Aigües de Vilafranca, va rebre un pressupost excessivament elevat. Explica que la tapa de la conducció d'aigües és davant mateix d'on ells volen fer l'escomesa, de manera que no troba lògic haver d'instal·lar canonada al llarg de tota la façana, especialment tenint en compte que les finques posteriors ja tenen aigua i no depenen, per tant, de la seva branca de la xarxa.

Havia presentat una reclamació a les Aigües i la resposta, que s'acollia a la llei sense tenir en compte els arguments lògics exposats, no li va semblar correcta.

La Sindicatura va consultar el cas amb Aigües de Vilafranca. Ens van explicar que havien rebut alguna altra queixa en aquest sentit, però que la resposta sempre era la mateixa: la llei els obliga a fer tota l'extensió de canonada al llarg de la façana. Malgrat això, es van oferir per estudiar les particularitats del cas i emetre un informe tècnic més detallat.

Diversos contactes i la tramesa de l'informe esmentat ens van confirmar que la llei en qüestió era per tal de garantir la pressió i la puresa de l'aigua en tot el circuit, de manera que aquell tram era convenient per fer possible la connexió amb el carrer inferior i per garantir l'efectivitat de la xarxa mallada (xarxa interconnectada i sense caps morts) de la zona.

MIB va entendre i acceptar les explicacions, va agrair l'atenció, les indagacions i les explicacions i va acceptar que es tanqués l'expedient **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 39/05

VIA PÚBLICA – Vies Públiques

NRR explica que al carrer on viu encara hi ha llambordes i això, junt amb l'excés de velocitat dels cotxes quan hi passen, fa que el soroll sigui molt molest, especialment a les nits dels caps de setmana i a l'estiu. Diu que la resposta de Via Pública a la seva via administrativa no li va semblar suficient.

En ser consultat, el servei de Via Pública ens va manifestar que entre els semàfors que hi ha en aquell carrer i una petita modificació que s'hi havia fet en una cruïlla, la velocitat es considerava suficientment regulada en el tram. També ens van observar que la instal·lació de bandes rugoses no faria altra cosa que augmentar el soroll, motiu pel qual l'opció s'havia desestimat.

Encara ens van informar que aquell carrer havia de ser objecte d'una intervenció global sobre la calçada, el clavegueram i les voreres, però que depenia del fet que alguns veïns retreïssin la façana de les seves cases i les ajustessin a les previsions del pla urbanístic, cosa que podia trigar anys. Qualsevol intervenció sobre el carrer en les circumstàncies actuals, doncs, només suposaria posar pedaços i, en definitiva, malbaratar diners.

NRR va acceptar i agrair les explicacions, i tan sols va comentar que si aquests arguments se li haguessin exposat des del principi, no li hauria calgut acudir a la Sindicatura. Tot i que aquesta observació es va trametre a Via Pública, el cas va quedar tancat **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 40/05

ACCIÓ TERRITORIAL - Urbanisme

JBC va demanar que la Sindicatura intervingués en unes presumptes irregularitats que es feien a l'obra del costat de casa seva i que, des del seu punt de vista, el perjudicaven greument. Ens va facilitar documentació que demostrava les diferents peticions i actuacions que havia dut a terme.

La Sindicatura va repassar la documentació aportada, va consultar les ordenances i el POUM (Pla d'Ordenació Urbanística Municipal) i va demanar informes als Serveis Tècnics de l'Ajuntament. Aquest servei ens va facilitar plànols i altres documents que, en estudiar-los conjuntament amb el que ja teníem, em van fer veure que l'alçada que JBC demanava per a la tanca entre

veïns contradeia l'ordenament vigent, motiu pel qual no podia ser en cap cas autoritzada pels tècnics de l'Ajuntament.

Una entrevista amb l'interessat em va permetre explicar-li que el fet que anteriorment aquella paret fos més alta no implicava que la nova construcció l'hagués de reposar amb les mateixes dimensions, ja que l'obra nova s'havia d'ajustar a l'ordenament vigent. D'altra banda, i atès que en el recurs davant la jurisdicció civil ordinària tampoc havia trobat recolzament, vaig desaconsellar a JBC continuar per aquella via.

L'expedient va ser tancat **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 41/05

VIA PÚBLICA – Vies Pùbliques

JCQ es presenta perquè no està d'acord amb la resposta de l'Ajuntament a una sol·licitud que havia presentat. Explica que, caminant distreta per la vorera, havia topat de cara i de genoll contra un senyal de trànsit. Dies després, havia presentat un escrit a l'Ajuntament en què demanava que se la indemnitzés i que es col·loqués el senyal de manera que els vianants no hi topessin.

L'Ajuntament li va denegar la indemnització i la va informar que la via en què havia patit l'incident era competència de la Diputació, motiu pel qual havia d'adreçar la seva queixa a aquest ens. JCQ ens va dir que acceptava no ser indemnitzada, però opinava que no voler intervenir en el senyal era eludir les responsabilitats de l'Ajuntament vers els ciutadans.

Els contactes amb el regidor de Governació i amb el servei de Via Pública ens van confirmar que la informació facilitada a JCQ era correcta, però Via Pública, en saber els detalls del cas, es va oferir per parlar amb la Diputació i ocupar-se ells mateixos de desplaçar el senyal (canviar-lo o treure'l hauria estat més complicat).

En poques setmanes el problema va quedar solucionat: es va alinear el màstil amb les pilones i el senyal es va col·locar en banderola. JCQ va agrair la nostra intervenció **mediadora** en el cas.

Expedient 42/05

SERVEIS INTERNS – Governació (expedient d'ofici)

Aquesta Sindicatura, a sis mesos de les festes de Nadal, va obrir un expedient d'ofici per recollir diverses opinions contràries a la instal·lació d'una pista de gel promocional, a la plaça de Santa Maria, durant les festes de Nadal. En els dos darrers anys, en què ja s'havia autoritzat aquesta instal·lació, alguns ciutadans i ciutadanes ens havien fet arribar comentaris que, tot i no haver-se convertit en queixes escrites, m'havien fet plantejar la necessitat de proposar la millora o el canvi d'ubicació d'aquesta instal·lació.

Els comentaris eren diversos, i tocaven aspectes tan diferents com el soroll produït per la maquinària de generar i mantenir el gel, el perill a la via pública en qüestió d'humitats i relliscades, l'adequació d'una instal·lació d'aquest tipus al mig del barri gòtic de la vila, l'alteració que provoca en els actes que se celebren a la Basílica de Santa Maria o la seguretat a la plaça durant els processos de muntatge i desmuntatge. El darrer gran motiu que ha provocat l'obertura d'aquest expedient, però, va ser que, durant d'estudi d'un expedient anterior, vaig detectar alguna possible relaxació en la concessió dels permisos del darrer any (Nadal 2004-05).

Tot i ser conscient que en la darrera edició es va intentar millorar les molèsties que s'havien produït en l'anterior, i tenint en compte que aquesta instal·lació, com totes, deu tenir partidaris i detractors que exageren els seus arguments, vaig considerar que podia adreçar a l'Ajuntament algun suggeriment al respecte: l'estudi d'un possible canvi d'ubicació, un major rigor en la petició i concessió dels permisos, una definició clara de qui és responsable de la instal·lació, que aquesta compti amb una assegurança que pugui cobrir els possibles accidents que s'hi produeixin i que es vetlli de prop la seguretat de la pista i del seu entorn, tant durant el seu funcionament com en les tasques de muntatge i desmuntatge.

El cas va ser tancat, doncs, **a favor de l'interessat.**

A finals d'any, l'Ajuntament ens va comunicar que la pista de gel es tornaria a instal·lar al lloc habitual, ja que l'estudi d'espais alternatius havia demostrat que era inviable, per motius diversos i ben argumentats, ubicar-la en un altre lloc. També ens va assegurar que seria molt més rigorós en matèria de permisos i

que s'exigiria als organitzadors el compliment d'una sèrie de mesures orientades a disminuir fins al mínim les molèsties a la ciutadania.

Expedient 43/05

VIA PÚBLICA – Vies Pùbliques (expedient d'ofici)

Des de feia temps, aquesta Sindicatura anava rebent contades però repetides queixes, sempre verbals, relatives a l'abús que suposa que per deixar el vehicle a qualsevol dels aparcaments municipals gestionats per SABA calgui pagar una hora sencera encara que només s'hi hagi estat deu minuts. Així, i com que vaig considerar que era l'Ajuntament qui estava tolerant a l'empresa concessionària una pràctica clarament injusta per als ciutadans, vaig optar per obrir un nou expedient d'ofici.

Va ser, però, l'anunci del govern espanyol en aquest sentit el que em va impulsar a esperonar el Consistori vilafranquí per tal que la nostra vila esdevingués pionera en la resolució d'una pràctica manifestament injusta.

Vaig recomanar, doncs, a l'Ajuntament de Vilafranca que negociés amb l'empresa SABA la immediata adopció del pagament per minuts als aparcaments municipals dels quals és concessionària. Calia aconseguir que la ciutadania pagués només pel servei rebut.

Conscient de la probable dificultat d'una negociació d'aquesta entitat, vaig acompanyar el suggeriment amb informació relativa a les ciutats de Barcelona, Girona i Saragossa, on ja s'havia arribat a acords en aquest sentit. També vaig apuntar alguns criteris i arguments que podien ser utilitzats en la negociació proposada.

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

En diferents converses mantingudes a finals de 2005 i principis de 2006 l'Ajuntament em va informar que aquest era una assumpte que ja s'havia estudiat, però que les negociacions amb SABA sempre havien estat molt complicades. Un nou intent va confirmar que les posicions seguien molt allunyades, motiu pel qual el Consistori va considerar oportú esperar l'entrada en vigor de la llei que reguli el sector. La renovació de la concessió i la

construcció futura d'un nou aparcament soterrani també serien arguments que s'utilitzarien en la negociació.

Expedient 44/05

ACCIÓ TERRITORIAL - Urbanisme

JCP explica que, per causa d'unes obres veïnes, quan plou pateix filtracions i humitats a casa seva. També diu que té problemes amb la canal de desguàs del terrat. Afirma que ha presentat una sol·licitud a Serveis Tècnics però considera que no actuen de manera prou diligent.

Per saber fins a on arribava la responsabilitat de l'Ajuntament en aquest assumpte, i per saber si s'havia atès o no la sol·licitud de l'interessat, em vaig posar en contacte amb els Serveis Tècnics municipals, els quals em van oferir tota la informació que necessitava.

El problema amb el desguàs de l'edifici veí estava, efectivament, en vies de solució, només pendent que la constructora en qüestió connectés el desguàs directament al clavegueram, tal i com estableixen les ordenances. Estava previst no retornar-los la fiança fins que la situació s'hagués normalitzat.

Pel que feia a les filtracions i humitats, l'interessat no havia demanat en cap moment la intervenció de l'Ajuntament en aquest àmbit, de manera que se'l va assessorar per tal que ho demanés per escrit. També se'l va informar que les competències municipals en aquest sentit podrien no anar més enllà de l'emissió d'un informe, ja que en cas que no es demostrés una manifesta mala execució de l'obra, estaríem davant d'un assumpte privat entre veïns.

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

Expedient 45/05

SERVEIS INTERNS – Governació

MMGA es va presentar perquè havia caigut a la via pública i l'Ajuntament havia desestimat la seva reclamació d'indemnització. A més, el to de l'escrit li havia semblat excessivament taxatiu.

Com que les fotos aportades per MMGA semblaven confirmar més la versió de l'Ajuntament que no pas la seva, es van demanar explicacions al servei de Via Pública. Un dels seus tècnics ens va confirmar que, efectivament, els sots que hi havia hagut en aquell punt havien estat tapats abans de la data de la caiguda en qüestió –tal i com se li deia a la interessada en la resposta emesa–. Era clar, doncs, que la caiguda havia tingut lloc en un punt ja reparat.

També se'ns va aclarir que quan es tapa un forat sempre s'hi deixa, intencionadament, un revoltó per tal que quan el quitrà es vagi assentat –cosa que pot trigar fins a sis mesos, en funció del que es trepitgi amb els cotxes–, acabi quedant pla. Sempre es procura que aquest gruix extra no superi els 2 cm.

Semblava clar, doncs, que la interessada havia ensopegat amb aquest petit gruix que sobresurt del pla del carrer, en un punt en què l'estat de la calçada es podia considerar correcte (tot i que no perfecte). En conseqüència, em va semblar inadequat atribuir tota la culpa de la caiguda a l'estat del carrer.

Es va trametre tota aquesta informació a la interessada i es va acordar que els termes de la resposta de l'Ajuntament, tot i ser una mica freds, eren correctes i d'acord amb la realitat. Per aquest motiu, l'expedient va ser tancat **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 46/05

ACCIÓ TERRITORIAL - Habitatge

HD és immigrant, viu sol en un pis i, recentment, ha demanat el reagrupament familiar. El servei d'Habitatge ha fet una inspecció a casa seva i n'ha fet un informe negatiu perquè, d'acord amb el Padró, hi ha unes altres vuit persones convivint amb ell. Explica que aquests empadronaments deuen ser anteriors a quan ell va llogar el pis, ja que no coneix a aquestes persones i, per tant, no sap on localitzar-les per tal d'intentar que s'empadronin en un altre lloc. No troba lògic que s'inspeccioni el pis i després mani el Padró.

La Sindicatura va parlar amb el responsable de l'oficina d'Habitatge, qui ens va informar que tenien el problema sobre la taula per tal de parlar-ne, aquell dia mateix, amb la responsable del Pla per la Convivència: hi havia la intenció de solucionar un procediment que semblava injust. Amb tot, ens van aclarir que el

mètode que s'estava duent a terme era imposat per llei i estàndard a tot l'estat, però que aquesta i altres anomalies ja s'estaven analitzant a nivell general.

Pocs dies després ens van comunicar que la Delegació del Govern, de qui depèn el procés, ja havia canviat el criteri, de manera que tindria més pes la inspecció ocular al domicili. Malgrat això, s'instaria a qui demanés el Reagrupament Familiar perquè intentés que en el seu habitatge només hi hagués empadronades les persones que hi visquessin realment.

Al cap d'uns dies vam rebre el nou protocol de Procediment i la confirmació que l'informe del cas de HD s'havia canviat i ja era positiu. També vam saber que la Diputació havia lloat la seriositat i l'interès de Vilafranca en aquest assumpte. El cas va ser tancat com a **mediació**.

Expedient 47/05

VIA PÚBLICA – Vies Pùbliques

TSB es queixa contra la manca d'actuació de l'Ajuntament. Explica que té una casa en un carrer sense sortida que està molt abandonat: no hi ha voreres i, quan plou, els mateixos veïns han de vetllar que una claveguera que hi ha no s'embussi si no es volen negar. També demana que s'aclareixi la situació i s'arregli la finca / plaça del davant de casa seva.

Diu que fa anys que es queixa (de paraula i per escrit) a tots els nivells però que l'Ajuntament no hi fa res. Aporta documentació abundant. Afegeix també que a primers de 2005 l'Ajuntament li va comunicar que no hi havia una previsió d'intervenció immediata al carrer, però que es tindria en compte per a més endavant. Aquesta resposta tampoc li va semblar suficient.

Posteriors contactes amb la interessada ens van permetre concretar que la seva preocupació més gran era la construcció d'un embornal, al final del carrer, que garantís una via de sortida a les aigües pluvials. La resta de reclamacions van quedar, doncs, en segon terme.

La Sindicatura, després de diversos intents va aconseguir parlar del cas amb l'alcaldia i amb el departament d'Urbanisme, els quals ens van adreçar al servei de Via Pública i a l'empresa Aigües de Vilafranca.

Via pública ens va detallar força la situació del carrer i les complicacions que hi havia amb la finca que havia de convertir-se en plaça, i ens va confirmar que fins que no es pogués fer una intervenció general a tot l'espai difícilment s'arranjaria el carrer. Vam intentar, però, que s'agilités la construcció de l'embornal, ja que enteníem que era una necessitat urgent.

Via pública va accedir a tirar endavant el projecte, que ja feia temps que estava pressupostat per Aigües de Vilafranca. A partir d'aquest moment, però, va començar un seguit de malentesos i endarreriments que van fer que l'any acabés **sense haver pogut tancar el cas**.

Expedient 48/05

VIA PÚBLICA – Vies Públiques, Edificis Municipals i Seguretat Ciutadana

TMD es va mostrar, davant d'aquesta Sindicatura, descontenta amb l'atenció que rebia de Serveis Socials i de la Policia Local, amb les barreres arquitectòniques que encara hi ha a la Vila i amb la manca d'ascensor del seu bloc.

Després d'estudiar detingudament la documentació aportada, vaig procedir a demanar els informes corresponents als serveis afectats: Serveis Socials, Policia Local, Vies Públiques, Edificis Municipals i Habitatge. He de dir que els informes ens van ser tramesos de seguida i que els responsables dels serveis esmentats no van tenir cap inconvenient a entrevistar-se amb mi per tal d'ampliar la informació.

Al llarg de tot el procés es van anar aclarint les diferents situacions i malentesos que havien originat el malestar de TMD. Es van aclarir les competències de cada servei i la compatibilitat amb les peticions de la interessada. Això em va permetre destriar quines de les seves reclamacions havien de ser ateses i quines ja ho estaven sent d'acord amb les possibilitats, competències i mitjans de l'Ajuntament.

L'any va acabar sense haver pogut tancar l'expedient, però cal dir que les posicions s'havien aproximat considerablement, s'havien llimat diferències i s'havien assolit acords i compromisos importants que, sens dubte, facilitarien les relacions entre la interessada i l'administració municipal. L'expedient roman, però, **obert**.

Expedient 49/05

SERVEIS INTERNS - Hisenda

TCC explica que, per la via judicial, fa uns mesos que va recuperar un local comercial que havia tingut llogat. Ara, a finals d'any, la seva queixa consisteix en què acaba de rebre la liquidació de la taxa d'escombraries i suposa que es tracta d'un error, ja que està convençuda que l'anterior llogater l'havia pagat en el seu moment. Explica que ho va consultar –verbalment– a l'ORGT però que no li van aclarir el dubte.

Tot i que TCC no havia fet la via administrativa, aquesta Sindicatura va consultar l'assumpte amb l'ORGT, amb l'esperança de poder-lo aclarir de manera senzilla. Efectivament, el personal de l'Organisme ens va confirmar que la liquidació objecte de la consulta corresponia només al 50% de la taxa, al segon semestre, ja que va ser durant aquest període que la interessada havia llogat el local a una altra activitat comercial. També ens van aclarir que el primer semestre no s'havia cobrat a ningú, ja que el procés judicial entre propietària i llogater havia demostrat que allà no s'hi desenvolupava cap activitat i, en conseqüència, s'havia deixat de facturar l'impost en qüestió.

Tota aquesta informació va ser tramesa a la interessada, i també se li va aclarir algun dubte sobre possibles canvis de nom en el titular de l'impost. Finalment, TCC va agrair l'atenció i el detall de les explicacions rebudes, i va lamentar haver hagut d'acudir a la Sindicatura quan a l'ORGT li ho haurien pogut resoldre quan ella hi va anar per primer cop.

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

Expedient 50/05

SERVEIS INTERNS - Governació

SRE es presenta perquè volia fer un canvi de nom d'un nínxol del cementiri de Vilafranca i, quan anava a signar l'imprès d'acceptació de la transmissió, hi havia observat que la seva concessió “a perpetuïtat” s'havia convertit en una concessió “per 35 anys”. No va signar el canvi de nom i afirma que, per molt que l'ordenança s'hagi fet i aprovat reglamentàriament, se sent agreujat.

Aquesta Sindicatura li va explicar que les concessions a 35 anys són renovables, de manera que no es diferenciarien gaire d'una concessió perpètua. SRE explica que el departament de Governació ja li ha facilitat aquesta informació, però continua considerant que la retallada de drets és injusta.

Com que l'interessat no s'havia queixat davant l'Ajuntament per mitjà de la via administrativa, aquesta Sindicatura tan sols es va comprometre a informar-se, buscar com s'actuava en altres llocs i trametre-li la seva opinió al respecte. Aquest oferiment, però, va semblar insuficient a SRE, que volia un pronunciament més ferm. Per aquest motiu, i atès que la Sindicatura només podria intervenir-hi directament en cas que l'Ajuntament no li respongués o bé quan, en rebre la resposta, aquesta no li semblés correcta, el vam assessorar per tal que presentés la seva queixa per escrit davant l'Ajuntament.

Com que l'interessat també es volia queixar contra la quantia de la taxa de manteniment de nínxols que es cobra a Vilafranca, vam acordar que ho faria tot plegat per escrit i que la Sindicatura mantindria l'expedient obert fins que s'hagués esgotat aquesta via i es decidís si calia intervenir-hi o no.

A finals d'any, l'expedient restava **obert**.

Expedient 51/05

ACCIÓ TERRITORIAL - Urbanisme i Medi Ambient

ALG es presenta i demana, en nom de tot el seu bloc, que s'actui contra un establiment que havia instal·lat, feia relativament poc, una xemeneia molt baixa i sense filtres que feia totalment impossible obrir les finestres dels seus pisos, per causa de les olors i vapors que deixava anar. També es va queixar contra l'hora de tancament del local i el respecte al descans dels veïns, ja que l'establiment tanca portes a l'hora que li correspon però la gresca hi continua fins entrada la nit.

Com que la via administrativa encara no feia un mes que s'havia iniciat, aquesta Sindicatura li va explicar que no hi podia intervenir directament, però que, atesa la urgència que ell ens havia manifestat, intentaríem fer seguiment de les actuacions de l'Ajuntament en la resolució del cas.

Tant el servei d'Inspecció d'Obres com el de Medi Ambient ens van informar de seguida de com s'estava avançant en el cas. Ens van dir que, efectivament, s'havia detectat alguna petita irregularitat i que s'estaven adoptant les mesures necessàries per tal que els propietaris de l'activitat la corregissin.

L'any va acabar amb la resolució del cas aparentment ben encaminada, però amb l'expedient encara **obert**.

6.1.2. 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 05001

RAC es presenta i explica que ha tingut problemes laborals al lloc on actualment desenvolupa la seva professió. Del seu relat se'n desprèn que s'ha vist involucrat en assumptes de rivalitat entre empreses i que també han transcendit al nivell personal, fins al punt que hi ha hagut d'intervenir la Policia i que ell i un altre operari han creuat denúncies per agressió als jutjats.

Aquestes picabaralles en l'àmbit laboral van acabar amb la no renovació de contracte per part de la seva empresa. La seva queixa, però, es concreta en la manca d'imparcialitat de la jutgessa que li va tocar, i demana què pot fer per restablir la veritat i perquè es faci justícia. Diu que no ha trobat cap advocat que es vulgui fer càrrec del seu cas.

Des d'aquesta Sindicatura se li va explicar la nostra manca de competències en l'assumpte, però se li va facilitar el telèfon del Col·legi d'Advocats. També se li van facilitar les dades del Defensor del Pueblo per si volia tramitar amb una queixa contra la jutgessa en qüestió. La consulta es va tancar com a **orientada**.

Consulta sense expedient 05002

EPG es presenta i explica que fa set mesos que va deixar de viure al centre de Les Cabanyes per anar-se'n a una Masia que està tot just a dos-cents metres del poble. El problema va sorgir quan va demanar que li traslladessin el seu antic telèfon al nou domicili: tot i que truca a la companyia cada quinze dies, sempre li diuen que li donaran el servei així que puguin, però que ara no els és possible a causa de problemes tècnics. També s'ha trobat amb algun problema de facturació. Apunta que no té telèfon mòbil perquè no s'hi entén.

Ara, la situació ha esdevingut urgent perquè la seva mare, molt gran, està malalta i necessita teleassistència, servei per al qual és imprescindible una línia telefònica fixa.

Atesa l'evidència que la seva queixa no era contra aquest Ajuntament sinó contra la companyia de telefonia, li vam exposar la nostra manca de competència i el vam **orientar** per tal que demanés assessorament a l'OMIC o, en cas que no pogués ser atès per aquesta oficina pel fet de no ser de Vilafranca, li vam suggerir que consultés el seu l'Ajuntament per si tenia establerta alguna via per canalitzar les queixes de consum.

Consulta sense expedient 05003

JBB es presenta per queixar-se contra l'organització de l'OAC. Diu que troba inadmissible que un ciutadà que només vol presentar un document per duplicat, per quedar-se'n constància, hagi de fer la mateixa cua que els ciutadans que van a fer consultes o tràmits més llargs.

En atenció a la seva manifesta indignació, el vam **assessorar** per tal que presentés la seva queixa per via administrativa, ja que d'altra manera no hi podríem intervenir. Malgrat això, també li vam explicar que per presentar un document no li calia fer cua a l'OAC, sinó que ho podia haver fet al taulell del vestíbul.

Consulta sense expedient 05004

JBB es queixa iradament perquè a l'OAC li volien cobrar per admetre-li un document. Li havien explicat que l'entrada en vigor d'una nova ordenança les obligava a cobrar una certa taxa per acceptar determinats tipus de petició, però a ell li semblava il·legal que es cobrés per presentar qualsevol paper. A més, trobava molt greu que les persones que havien de cobrar aquesta taxa no en sabessin la quantitat.

L'interessat estava informat que les ordenances, abans d'entrar en vigor, s'exposen, admeten al·legacions i s'aproven, però mantenia que aquesta no li semblava ni legal ni constitucional.

La Sindicatura, aprofitant el coneixement de JBB sobre el funcionament de l'administració, el va **assessorar** per tal que presentés la seva queixa per escrit, opció que va declinar.

Cal dir que, tot i no haver-se queixat per via administrativa, em vaig interessar per aquesta nova ordenança. Vaig saber que havia entrat en funcionament sense que el personal de l'OAC en tingués tota la informació, de manera que era fàcil que s'hagués produït alguna disfunció. En detectar els problemes, però, de seguida es va intentar millorar la manera d'aplicar la norma per facilitar els tràmits a la ciutadania. Posteriorment, de cara al 2006, l'ordenança va ser modificada i ajustada.

Consulta sense expedient 05005

EAR exposa que el treballador d'Hisenda que li va fer la declaració del 2003 li va donar, en primera instància, una informació errònia. Ella es va assessorar, hi va tornar i la va corregir amb l'ajut d'una altra persona. Dissortadament, la declaració que va presentar encara contenia errors, de manera que a primers de 2005 li va ser impugnada. Recentment, quan encara està intentant aclarir l'assumpte, li ha estat denegada una beca d'estudis per al seu fill per no haver pogut presentar la declaració quan calia. La seva economia és precària i se sent agreujada.

Sabia que el que fa el personal d'Hisenda és una proposta de declaració, i que qui l'ha de repassar i signar (tot assumint-la com a pròpia) és el ciutadà, però no troba just que els contribuents hagin de pagar els errors de l'administració.

Com que tenia molt clar que la seva queixa anava contra la incompetència del personal d'Hisenda, tan sols li vam poder explicar que aquest assumpte estava fora de les nostres competències. Li vam facilitar, si més no, les dades del Defensor del Pueblo per si hi volia contactar. La consulta va quedar **orientada**.

Consulta sense expedient 05006

IGS pregunta, per correu electrònic, si la capella de St. Joan és sacralitzada i quin ús en pot fer l'Ajuntament.

En la resposta que se li va enviar, el vam informar que no li calia utilitzar la Sindicatura per aquest tipus de consultes, i se li va exposar breument quina és la nostra tasca. Malgrat això, i sense que servís de precedent, vam fer la consulta en qüestió al Servei de Cultura i li vam trametre la informació que demanava. Se li va detallar l'acord (vigent i prorrogable) que hi havia entre l'Església i l'Ajuntament i se li van facilitar les dades de la parròquia per si volia més detalls sobre la sacralització de l'edifici.

La consulta va quedar **orientada**.

Consulta sense expedient 05007

Telefona una ciutadana de Torrelles per consultar si és cert que ja ens fem càrrec de queixes contra altres ajuntaments: algú li havia dit que si són més de 20 veïns els que es queixen, ja hi podíem intervenir. De seguida se li va aclarir que aquesta informació no era certa i que el nostre àmbit continuava essent, exclusivament, l'administració municipal vilafranquina.

Va insistir en exposar que es volia queixar contra el preu de l'aigua al seu poble, ja que ara l'Ajuntament els cobrava a cada factura el que abans pagaven per tot l'any. L'Ajuntament, de paraula, els havia dit que era per qüestions de manteniment, però els semblava exagerat.

D'acord amb el que ja li havíem exposat, tan sols la vam poder informar que la Sindicatura competent en el seu cas era la de Catalunya, moment en què la interessada va manifestar que aquesta Sindicatura ja se n'estava fent càrrec, i que tan sols volia veure si podíem sumar-nos a fer pressió contra el seu Ajuntament. La consulta va tancar-se com a **orientada**.

Consulta sense expedient 05008

CMR explica que li havien posat dues multes de zona blava en dos dies consecutius (durant els quals no havia tocat el cotxe), que va anar a treure els tiquets d'anul·lació i que la màquina no anava. Finalment, dies després, havia tret els tiquets en una altra màquina. Encara tenia els resguards que ho demostraven.

Com que les sancions ja havien fet el seu curs, acabava de rebre les liquidacions per pagar les infraccions. Demanava que l'ajudéssim a aclarir els fets i a aconseguir que se li retiressin les multes.

La Sindicatura la va **assessorar** per tal que presentés els seus arguments i la seva petició per via administrativa, cosa que no havia fet fins al moment. La vam informar que només hi intervindríem en cas que aquesta via no donés els resultats esperats. La nostra intervenció no va ser, però, necessària.

Consulta sense expedient 05009

JRRA explica que el seu vehicle, que estava correctament estacionat, va ser objecte d'un dissortat accident. La tramitació dels comunicats a les asseguradores es va fer de seguida, però la complicació va venir quan va demanar un cotxe de substitució al RACC, servei al qual té dret pel fet de ser-ne soci.

El cas és que el RACC li oferia un vehicle sense les adaptacions que ell necessita per causa de la discapacitat que pateix i, a més, tres setmanes després de l'accident encara no havien peritat el seu cotxe. També explica que ell és autònom i necessita un vehicle per treballar, motiu pel qual havia caigut en un estat d'angoixa que l'havia obligat a agafar la baixa laboral.

La seva intenció era denunciar el RACC per incompliment de contracte i reclamar-li danys i perjudicis, però havia vist que fer-ho per la via judicial seria llarg i costós. Volia saber, doncs, si hi havia alguna altra manera.

Li vam explicar que les nostres competències ens impedièren defensar el seu cas, però el vam adreçar cap a l'OMIC, on possiblement sí que el podrien ajudar. Aquest **assessorament** va tancar la consulta.

Consulta sense expedient 05010

MTT va demanar a la Sindicatura si estava regulat d'alguna manera que les botigues noves haguessin d'estar adaptades per a l'accés de discapacitats.

Tot i que aquesta consulta no havia estat feta per via administrativa, vaig suposar que la resposta seria relativament senzilla, motiu pel qual vaig

demanar informació verbal al servei d'Urbanisme. L'atenció rebuda va ser del tot satisfactòria i, a més d'informar-me en quina ordenança es podia consultar aquesta normativa, se'm va explicar amb detall en què consistia (condicions en què es podia exigir, amplada de les rampes, desnivell màxim del pendent, alçada màxima del graó d'accés, etc.). També em van explicar que en carrers amb pendent no sempre és fàcil ajustar-se a l'ordenança.

Tot i que la feina d'informació ciutadana no és tasca d'aquesta Sindicatura, es van trametre aquestes dades a la interessada. També se la va **assessorar** per tal que pogués consultar les ordenances via Internet i/o perquè adreçés aquest tipus de consultes directament al servei d'Urbanisme.

Consulta sense expedient 05011

CGJ es presenta i exposa que Endesa li ha cobrat diners en concepte de subministrament de gas. Afirmar, però, que sempre ha estat clienta de Gas Natural i que no recorda haver sigut avisada de res ni haver signat cap paper. Ni per telèfon ni a l'oficina de Gas Natural de Vilafranca ho havia pogut aclarir.

Se li va explicar que la Sindicatura de Greuges no era competent en el seu problema, però, atesa la seva edat i la seva dificultat per desplaçar-se, vam demanar a l'OMIC si la podien atendre sense fer-la tornar un altre dia. Aquesta petició va ser satisfeta i CGJ va poder tramitar la denúncia en aquell mateix moment. El personal de l'OMIC va suposar que s'havia procedit a una unificació de factures, tot fent ús fraudulent de la signatura d'una revisió que la interessada havia passat feia poc.

La consulta es va considerar **assessorada** i es va tancar.

Consulta sense expedient 05012

JALS explica que té greus problemes de convivència amb una família veïna, un membre de la qual es passa el dia i la nit cridant i cantant. Tot i que suposa que el motiu deu ser una malaltia, diu que ni ell ni la seva família tenen perquè passar les nits en vetlla per culpa seva. Afirmar que els intents de diàleg encara han empitjorat la situació, fins al punt que s'ha vist difamat davant de tot el veïnat i que ha estat amenaçat de mort.

Explica que sempre que ha demanat la intervenció de la Policia, aquesta ha estat eficient, però que després les represàlies han estat pitjors. Diu que es planteja vendre's el pis i denunciar el veí en qüestió.

Com que no estava clara la petició de l'interessat vers la Sindicatura, i l'actuació de la Policia en el cas semblava d'ajustar-se a les seves possibilitats i competències, se li va recomanar que busqués assessorament legal i comencés a recollir proves dels fets per si calia arribar a interposar una denúncia judicial. Aquesta **orientació** va suposar el tancament de la consulta.

Consulta sense expedient 05013

MCGG explica que la seva filla ha passat els darrers vint anys treballant 24 hores al dia d'assistenta (i tenint cura de gent gran) en una casa de Vilafranca. Recentment, però, havia estat acomiadada i, com que no tenia contracte, es troba sense atur ni habitatge on viure.

Diu que en un sindicat va ser assessorada per denunciar el propietari de la casa per acomiadament improcedent. Ho va fer i va guanyar el judici, però la indemnització li va semblar insuficient. Tampoc troba just que, segons l'ha informat l'OTG, tot i haver estat donada d'alta a la Seguretat Social els darrers 14 anys, no tingui dret a atur.

Des del nostre desconeixement de la matèria, i després d'haver-li explicat les nostres limitacions competencials, li vam proposar fer una nova consulta al sindicat o bé buscar l'assessorament d'una gestoria o d'un advocat particular. Amb aquesta **orientació** vam donar el cas per tancat.

Consulta sense expedient 05014

JMPF es presenta i explica els diversos i greus problemes que té amb els seus germans amb motiu del repartiment de l'herència del seu pare. Diu que el gran, l'hereu, va proposar que la mare renunciés a l'herència i ho repartissin tot a parts iguals. Finalment, però, el germà gran va canviar de pensament i va voler remodelar la casa familiar i convertir-la en museu i apartaments, cosa que implicava que ell, en lloc de rebre diners, encara n'hi hauria de posar.

L'acord i l'entesa inicials es van trencar i la situació es va anar deteriorat fins al punt que no va rebre ni un cèntim.

Malgrat reconèixer la complicació de l'assumpte, vam explicar a l'interessat que quedava fora de les competències d'una Sindicatura de Greuges, de manera que tan sols li vam poder recomanar que busqués l'assessorament d'un advocat i, si no hi veia altre remei, emprengués la via judicial. La consulta va ser tancada amb aquesta **orientació**.

Consulta sense expedient 05015

EBH es presenta i explica que acaba de patir un incident greu amb un agent de la Policia Local. Diu que, en passar amb cotxe per davant d'una escola, li havia semblat que l'agent que hi regulava el trànsit li donava pas. En el darrer moment, però, quan ja trepitjava el pas de vianants, la va fer parar en sec, la va recriminar públicament per no obeir-lo i la va amenaçar amb denunciar-la.

Ella, que va quedar molt afectada, va intentar-se disculpar i explicar-li la mala interpretació que havia fet dels seus gests, però l'agent es va mostrar inflexible i sense cap disposició a escoltar arguments.

Aquesta Sindicatura la va assessorar per tal que pogués recórrer la multa i/o queixar-se contra l'actitud de l'agent, ja que de moment no hi podíem fer més.

Dies després, però, vaig comentar l'incident amb el regidor de Seguretat Ciutadana i amb l'Inspector Cap de la Policia Local, amb la intenció de mirar d'aclarir els fets i fer seguiment del cas. Així, vaig saber que EBH encara no havia presentat cap escrit al respecte, que la sanció ja havia estat emesa i que la Policia, en atenció al possible malentès i a la considerable recriminació feta en el moment de l'incident, es podria plantejar l'acceptació d'una al·legació contra la multa.

Aquesta informació va ser tramesa a la interessada, qui va manifestar que interposaria recurs per via administrativa i que, en cas que no se li retirés la sanció, tornaria per demanar la nostra intervenció. De moment, però, va acceptar donar el cas per **assessorat** i tancat.

Consulta sense expedient 05016

XRS es presenta i es queixa per la manca de mesures de seguretat d'una obra que es fa al costat de casa seva. Explica que va presenciar la caiguda d'un objecte contundent a la vorera i que, en cridar l'atenció als operaris, aquests encara se'n van riure. Indignat, va denunciar els fets a Serveis Tècnics però considera que ni el tracte rebut ni les mesures adoptades van ser correctes. Per aquest motiu, va acabar presentant denúncia davant la Policia.

Com que tenia molt clar que es trobava davant d'un cas de negligència del responsable d'obres dels Serveis Tècnics, i volia recórrer a totes les instàncies possibles per tal que se li obrís expedient, va explicar que també havia comunicat l'incident al departament de Treball de la Generalitat i a un sindicat.

Li vam explicar que, d'acord amb les nostres competències i pel fet que el cas es trobés en via judicial, la Sindicatura no hi podria intervenir de manera directa. Així doncs, tot i el compromís d'intentar fer-ne una mica de seguiment, vam haver de tancar la consulta com a **assessorada**.

Dies després vaig mirar de comentar l'assumpte amb el regidor d'Urbanisme, qui em va explicar que el cas estava resolt: en una reunió amb l'interessat, se li havia explicat i demostrat que, tant des del punt de vista tècnic com legal, l'Ajuntament havia complert amb les seves obligacions. Un cop asserenat, l'interessat havia entès i acceptat les explicacions i havia retirat la denúncia.

Consulta sense expedient 05017

AG exposa, per correu electrònic, la seva preocupació per la publicitat de pel·lícules d'estrena que, amb escenes de considerable violència i/o erotisme, fan les sales de cinema abans de les pel·lícules infantils. Considera que no s'hauria de permetre i demana què s'hi pot fer per protegir els infants d'aquesta pràctica.

En la resposta que li va trametre a la Sindicatura, malgrat la lògica de la seva queixa i l'innegable interès de la qüestió, li vam haver d'explicar la manca de competències de la nostra Sindicatura Municipal en el cas. Li vam facilitar, però, les dades de l'adjunt d'Infància de la Sindicatura de Greuges de Catalunya, qui possiblement sí que podria dir-hi alguna cosa.

Amb aquesta **orientació**, la consulta va quedar tancada.

Consulta sense expedient 05018

JBO és discapacitat i disposa de targeta d'aparcament. Mesos enrere va venir a Vilafranca, va aparcar en un lloc reservat per a minusvàlids i la grua li va retirar el cotxe. A més, com que en aquell moment no portava prou diners per pagar la taxa que se li demanava, la Policia no li va deixar retirar el vehicle. Dies més tard, en tornar-hi, se li va comunicar que a part de l'import de la grua havia de pagar la custòdia dels dies que havia estat al dipòsit. Ho va fer per tal de poder retirar el cotxe, però seguidament va venir a l'OAC a presentar al·legacions.

L'Ajuntament va accedir a retornar-li els diners de la grua i del dipòsit, però li va denegar la petició de 1000 € que demanava en concepte de danys i perjudicis.

Després de diverses consultes, la Sindicatura va aclarir que l'interessat, a més del recurs presentat davant l'Ajuntament, havia fet una segona reclamació per via judicial. Per aquest motiu, es va informar a l'interessat que la Sindicatura ja no era competent en el cas, i que la nostra recomanació era tornar al jutjat i que allà l'informessin de quina mena de recurs podia presentar.

També va ser objecte de comentari el fet que si bé JBO té targeta d'aparcament, aquell dia s'havia oblidat de deixar-la en lloc visible, motiu pel qual l'Ajuntament havia obrat amb notable consideració quan va accedir a retornar-li els diners d'una sanció correctament imposada.

La consulta es va considerar **orientada** i tancada.

Consulta sense expedient 05019

Telefona una ciutadana que no s'identifica per exposar que fa uns dies que algú la truca a altes hores de la matinada. Diu que ho va comunicar a la seva companyia telefònica i que aquesta la va derivar cap a la Policia. Com que la Policia li va parlar de la Sindicatura, trucava per demanar-nos **assessorament**.

Si bé era clar que la Policia l'havia adreçat a una Institució que no la podia atendre, cosa que només va augmentar el seu descontentament, també era

evident que la causa del problema no era l'Ajuntament de Vilafranca. Per aquest motiu, des d'aquesta Sindicatura es va intentar orientar la ciutadana cap a l'organisme que podia atendre la seva reclamació. Després de consultar-ho, l'OMIC va acceptar fer-se càrrec de la trucada, tot i que ens va informar que en aquests casos tenien molt poc marge de maniobra.

Sense descartar que, si es detectava qualsevol indici de delictes, el cas pogués tornar a la Policia, vam tancar temporalment la consulta.

Consulta sense expedient 05020

PS es queixa, per correu electrònic, de l'estat, cada cop més degradat, del Parc de Sant Julià. Denuncia la manca de neteja i les actituds incíviques dels grups de joves habituals al lloc (pintades, música a tot volum, beguda, droga, motos, desperfectes, vidres trencats...). Demana una major vigilància per part de la Policia de Vilafranca ja que, segons diu, només hi van quan se'ls truca i hi cal una presència més constant.

Tot i que aquesta queixa no havia estat objecte de via administrativa, vaig considerar l'assumpte prou important com per visitar, en diverses ocasions, el parc en qüestió. També vaig voler comentar el cas amb el regidor de Seguretat Ciutadana.

En les meves visites sempre vaig trobar el parc suficientment net, i vaig saber que la Policia tenia constància de la presència d'aquests grups de joves que exhibien actituds poc cíviques i, sovint, intimidatòries. El control policial, però, conscients que una actitud de força sovint esdevé contraproductiu, es duia a terme de manera discreta. Altrament, se'm va comunicar que les actuacions que l'Ajuntament pot fer davant de l'incivisme de certs grups de persones són mínimes, especialment quan no hi ha hagut cap delictes i/o no es pot demostrar.

Així, tot i reconèixer que la dedicació de l'Ajuntament a la cura del parc era, en aquell moment, prou satisfactòria, vaig demanar que s'intensifiqués lleument (en neteja i en seguretat) per intentar que el parc fos un lloc acollidor i agradable per a tothom.

Per últim, vam informar a l'interessat de totes aquestes consideracions i de com havia d'iniciar la via administrativa en cas que la nostra intervenció li semblés insuficient. Aquest **assessorament** va suposar el tancament de la consulta.

Consulta sense expedient 05021

GHG es presenta i exposa diverses complicacions que li han sorgit arran de la compra del seu pis. Es trobava que no podia canviar la hipoteca d'entitat bancària perquè encara no havia liquidat tots els embargaments que pesaven sobre el pis. Tot i que el Registre de la Propietat confirmava el deute, ell afirmava que tenia els rebuts que demostraven que l'havia pagat tot. Acusava la seva procuradora d'haver-lo estafat.

De seguida se li va explicar que el seu problema quedava fora del nostre àmbit competencial, i li vam proposar demanar ajut a l'OMIC o bé buscar assessorament legal. Va resultar, però, que l'OMIC ja l'havia atès i ja l'havia avisat que la resolució del cas seria llarga i complicada. També l'havien informat que si volia optar per la via judicial, segurament li costaria molts diners.

Una senzilla trucada a l'OMIC ens va confirmar que ja havien enviat el requeriment de GHG a l'oficina del Defensor del Client del banc en qüestió, a la qual tenien previst trucar abans que s'esgotés el seu termini per respondre.

Aquesta informació, i la opinió que l'Oficina del Consumidor estava actuant correctament es van comunicar a l'interessat. Com que el fons de la seva queixa, però, no era contra l'Ajuntament ni contra cap dels seus organismes, aquest **assessorament** va tancar la consulta.

Consulta sense expedient 05022

MJE telefona per l'excessiva demora de la Policia Local a l'hora d'acudir al lloc on s'havia produït un atracament. Els agents s'havien disculpat tot dient que estaven atenent un altre cas i que, en aquell moment, no hi havia altres efectius. MJE trobava inadmissible tanta precarietat en el servei i es volia queixar.

La Sindicatura, ateses les nostres limitacions competencials, la va **assessorar** per tal que presentés la seva queixa per escrit, cosa que va dir que faria.

Dies més tard, vam saber que la víctima (la mare de MJE) havia decidit no presentar ni denúncia ni queixa perquè l'únic que volia era oblidar l'incident. Per aquest motiu, i atesa la possible gravetat de l'assumpte, vaig consultar el cas

amb el regidor de Seguretat Ciutadana, qui em va confirmar que en el dia i hora de l'atracament, diumenge al matí –habitualment poc conflictiu–, era cert que hi havia pocs agents de guàrdia. La seva voluntat de vetllar que això no es repetís, tenint en compte que si no hi havia denúncia, no hi havia cas, em va semblar suficient.

Consulta sense expedient 05023

FMB es va queixar que feia una setmana que havia demanat un Certificat de Convivència a l'OAC, on ja l'havien avisat que trigava sis dies perquè l'havia de signar l'alcalde. En tornar-hi, però, el certificat encara no estava.

FMB va explicar que necessitava aquest certificat per tramitar l'atur, motiu pel qual se li va recomanar que es presentés a l'OTG, els informés del contratemps que ens ocupava i els demanés si podia ajornar el tràmit. Ho va fer i, afortunadament, l'OTG hi va accedir.

La Sindicatura va comprovar que aquesta disfunció s'havia produït per les vacances d'una persona, cosa que en cap cas hauria de repercutir en l'eficàcia del Servei. Per aquest motiu, vam **assessorar** la interessada per tal que presentés una queixa per via administrativa i, d'aquesta manera, poder vetllar que s'intentés corregir la mancança detectada. Com que aquesta queixa escrita no va arribar, em vaig reservar el dret d'obrir-ne un expedient d'ofici i vaig tancar la consulta.

Consulta sense expedient 05024

LFF, per causa d'una descoordinació entre l'OAC i el servei de notificació de l'Ajuntament, es va presentar a recollir una notificació en horari de tarda quan l'OAC ja només obria al matí (a l'estiu es fa horari intensiu). Vam comprovar que, efectivament, el document que li havien lliurat com a avís encara informava que podia acudir les tardes.

Com que l'interessat va desestimar la nostra recomanació de presentar una queixa per via administrativa, la consulta va quedar **assessorada** i tancada.

Consulta sense expedient 05025

Telefona MSF, de St. Sadurní i amb una discapacitat important, per queixar-se contra el departament de Benestar i Família de la Generalitat. Explica que fa temps que li havien aprovat l'assignació d'una persona per ajudar-la en les tasques domèstiques, però que després de moltes reclamacions i ajornaments per manca de pressupost, ara li concedien tan sols un ajut de 24 € al mes.

També es queixava perquè vivia en un bloc sense ascensor i pràcticament ja no podia sortir de casa per culpa de les escales.

Atesa la nostra manca de competències, tant en assumptes d'altres municipis com en assumptes de la Generalitat, li vam explicar aquesta limitació a la interessada i la vam adreçar a la Sindicatura de Greuges de Catalunya. Amb tot, se li va comentar que no seria fàcil que l'administració li solucionés els problemes amb l'habitatge –tot i que li podria concedir subvencions–, i que, possiblement, Benestar i Família havia tingut en compte, a l'hora de concedir-li l'ajut, que vivia amb altres persones que podien tenir ingressos i/o ajudar-la en les tasques domèstiques.

La consulta es va considerar **orientada** i tancada.

Consulta sense expedient 05026

Es presenta una senyora, en nom de RFP, per exposar que en el transcurs d'unes obres a la casa del costat, a Sant Cugat Sesgarrigues, li havien tirat un tros de paret a terra. Sembla ser que les relacions veïnals estaven tan malament que ja els havia posat una denúncia.

Se li va explicar a la interessada que les nostres competències no ens deixen actuar quan el causant del perjudici no és l'Ajuntament de Vilafranca ni quan s'ha demanat la intervenció de la justícia ordinària. També li vam aclarir que la Sindicatura de Catalunya tampoc la podria ajudar perquè el causant del problema no era cap administració, sinó una empresa o un particular.

La darrera **orientació** que se li va oferir va ser que la via judicial semblava prou correcta, però que el més recomanable potser hauria sigut mirar d'arribar a un acord, ni que fos demanant mediació del seu Ajuntament.

Consulta sense expedient 05027

DMQ es vol queixar contra l'adjudicació d'ajuts de la Generalitat de Catalunya en matèria de compra de pisos de protecció oficial. Va explicar que se sentia perjudicada perquè en la valoració del seu cas no s'havien tingut en compte determinats factors d'excepcionalitat. A més, al·lega que la informació que se li havia facilitat no era ni completa ni ajustada a la seva situació.

Se li va explicar que no tenim competències en assumptes d'altres municipis –el cas era a La Granada– ni en assumptes de la Generalitat, però li vam facilitar el contacte amb el Síndic de Greuges de Catalunya, qui sí que hi podria intervenir. La consulta va quedar **orientada** i tancada.

Consulta sense expedient 05028

MCS es presenta i exposa que té un veí que li fa la vida impossible. Les queixes van des del volum de la televisió fins a l'ús de l'aire condicionat. Les seves explicacions indiquen, però, que la bel·ligerància podria ser mútua.

Malgrat això, si les explicacions de la interessada eren correctes, era possible que el veí en qüestió hagués incomplert l'ordenança de disciplina urbanística en instal·lar un dels aparells d'aire condicionat. Per aquest motiu, se li va proposar que demanés, per escrit, una inspecció als Serveis Tècnics municipals.

D'altra banda, pel que feia a la convivència amb el seu veí, la vam informar que ni l'Ajuntament ni la Sindicatura hi podíem intervenir, i que la via recomanada era la del diàleg o, en darrera instància, la judicial.

Aquest **assessorament** va suposar el tancament de la consulta.

Consulta sense expedient 05029

MCS es presenta per queixar-se contra el servei de control d'animals domèstics de l'Ajuntament. Explica que, per motius de salut, va haver de deixar el gos per una temporada i que, quan el va voler recuperar, el Centre d'Acollida de la Mancomunitat no li va aclarir on era.

Explica que, abans de ser ingressada, a Serveis Socials li van fer entendre que primer havia de mirar per ella que pel gos, i diu que hores d'ara ja ho té clar, però que necessita saber si el seu gos és viu (i està ben atès) o és mort. Creu que l'Ajuntament l'hauria d'ajudar a localitzar el seu animal de companyia.

Tot i que aquesta queixa no s'havia presentat per via administrativa, la Sindicatura va trucar al departament de Salut per mirar si podia aclarir l'assumpte. Des d'aquest servei se'ns va informar que el tractament de la interessada s'havia allargat dos anys, i que el centre d'acollida, emparant-se en la llei que permet adoptar qualsevol animal que hagi estat allà més de 20 dies, l'havia donat en adopció tot i que MCS no hagués signat cap renúncia. També ens van informar que mentre l'animal no havia estat adoptat, i atesa la situació de la interessada, havia estat l'Ajuntament qui n'havia assumit el manteniment.

Si bé era possible que les presses amb què es va dur a terme el conjunt de la operació hagués provocat la comissió de alguna petita irregularitat, era evident que no hi havia hagut cap greuge voluntari, de manera que es va informar a la interessada que l'animal en qüestió estava adoptat i bé. Així, la consulta es va considerar **assessorada** i tancada.

Consulta sense expedient 05030

Una veïna de Torrelles, que no es vol identificar, exposa que el bar del costat de casa seva ha posat una terrassa d'estiu i té música altíssima fins a les 2 de la matinada. Diu que no poden dormir, ni descansar, ni mirar la tele ni res.

Explica que com que la via del diàleg no els havia donat fruit, es van queixar per escrit al seu ajuntament, però que li sembla que no volen –o no saben– posar-hi remei. La situació es complica perquè a Torrelles no tenen Policia Local ni cap servei que pugui anar-hi a prendre mesures amb un sonòmetre. La Guàrdia Civil també els havia dit que no hi podia fer res.

Dissortadament, li vam haver de dir que ni la nostra Sindicatura de Greuges ni l'Ajuntament de Vilafranca i podríem intervenir, però la vam **orientar** per tal que, si ho considerava necessari, es pogués queixar contra la lentitud del seu ajuntament. Li vam facilitar, doncs, les dades del Síndic de Greuges de Catalunya i vam tancar la consulta.

Consulta sense expedient 05031

AMS, veí d'Olèrdola, envia un correu electrònic per exposar que, arran de la compra d'uns electrodomèstics, ha patit una sèrie de problemes i malentesos amb el servei oficial de la marca en qüestió que li han fet perdre temps i diners.

Com que el problema no es va poder aclarir ni parlant amb el Servei d'Atenció a l'Usuari de la fàbrica de l'electrodomèstic, AMS va voler presentar un full de reclamació contra el servei tècnic, on el van informar que no en tenien i que podia acudir a l'ajuntament a buscar-ne.

La seva frustració es va multiplicar quan va intentar demanar aquest imprès a l'OMIC i li van dir que no li podien donar dia i hora fins al cap de tres setmanes.

Aquesta Sindicatura, tot i lamentar el problema que patia, va haver d'informar a l'interessat que el seu conflicte amb el servei tècnic en qüestió quedava fora de les nostres competències. D'altra banda, en relació a la seva queixa sobre l'oficina del consumidor, i com que no ens havia detallat si es tractava de la d'Olèrdola o la de Vilafranca, se li va explicar que en la primera tampoc hi teníem competències. Si, en canvi, havia vingut a Vilafranca, el funcionament descrit –amb filtre de l'OAC inclòs– s'ajustava a la norma habitual, ja que la seva tasca no és repartir impresos, sinó analitzar els detalls del problema i, si és el cas, assessorar-lo per tal que pugui presentar la seva reclamació de la millor manera. No hi hauria, per tant, cap greuge en la seva actuació.

Amb la tramesa d'aquesta informació i amb la recomanació de no iniciar la via judicial –per la despesa en temps i diners que li suposaria–, vam donar per **assessorada** i tancada aquesta consulta.

Consulta sense expedient 05032

MGA exposa que va patir una caiguda a la via pública en què es va trencar el colze. Diu que vol reclamar una indemnització.

La Sindicatura la va assessorar per tal que presentés la seva petició per via administrativa ja que, sense aquest pas previ, no hi podíem intervenir. Li vam recomanar que hi adjuntés els certificats mèdics d'atenció a urgències, el de la intervenció i les baixes, així com testimonis i fotografies que demostrassin la relació directa entre el mal estat de la via pública, la seva caiguda, i la lesió.

També se la va informar de la dificultat que aquest tipus de reclamacions prosperin, però ens vam posar a la seva disposició per si la resposta de l'Ajuntament era negativa i considerava que calia insistir.

Momentàniament, doncs, la consulta es va tancar com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 05033

CFB es queixa contra el recorregut de la línia 1 del microbús urbà. Explica que viu al Molí d'en Rovira i que en tot el barri no hi ha cap parada. Proposa que se'n modifiqui el recorregut per tal de no haver de traspasar l'Avinguda de Vilanova, cosa que, atesa la seva edat, li suposa un perill. També aprofita l'ocasió per demanar que hi hagi més servei –que l'autobús passi cada mitja hora– i que també n'hi hagi els diumenges.

Com que la seva petició semblava raonable, de seguida la vam assessorar per tal que la presentés per via administrativa, ja que aquest requisit ens era imprescindible per tal de poder-hi intervenir o, tan sols, vetllar-ne la resolució.

Mesos després, CFB ens va fer saber que encara no havia rebut la resposta de l'Ajuntament, però tampoc ens va portar la seva instància per tal que en poguéssim obrir expedient.

Atesa la coherència de la reivindicació de la interessada, a finals d'any vaig comentar l'assumpte amb el servei de Via Pública. Allà em van respondre que tenien aquesta i altres propostes damunt la taula i en estudi, però que es trobaven amb problemes de coordinació d'horaris i amb limitacions pressupostàries. Amb tot, se'm va confirmar que s'hi treballava amb ànim de millora.

Per aquests motius, la consulta es va deixar com a **assessorada** i tancada.

Consulta sense expedient 05034

AMC, que viu a Sant Pere de Riudebitlles es presenta per explicar que té problemes amb el veí de dalt: va fer obres i li va causar una sèrie de desperfectes que no hi ha manera que arregli. La relació s'havia deteriorat molt i cada vegada que es veien acabaven a crits i insults.

Havia presentat denúncia per via judicial i li havien donat la raó, però ara també es queixava contra el seu ajuntament perquè no feia complir la sentència.

Se li va comentar de seguida la nostra manca de competències en el cas, tant pel que feia a la via judicial com pel fet que el problema no tingui res a veure amb l'Ajuntament de Vilafranca. Malgrat això, se li va observar que possiblement el seu ajuntament no pogués anar més enllà de l'emissió de l'informe corresponent, cosa que va dir que ja estava feta, i que havia de ser el mateix jutjat qui es preocupés de fer complir les seves sentències.

La nostra recomanació va ser que insistís en la via judicial, però també se li van facilitar les dades del Síndic de Catalunya perquè no desistia de queixar-se contra el seu ajuntament. Aquesta **orientació** va tancar la consulta.

Consulta sense expedient 05035

IMD i la seva germana es presenten perquè se senten perjudicades per les successives requalificacions que ha patit una finca de la seva propietat, que havia passat de rural a urbana i d'urbana a rural una altra vegada. Volien reclamar que se'ls retornés la diferència pagada en concepte de contribució de tots els anys que l'havien pagat com a urbana, ja que si ara tornava a ser rural, consideraven que havien pagat en va. Encara hi van afegir que en el transcurs de les requalificacions esmentades, havien perdut prop de 500 m² de terreny.

Afirmen que a Serveis Tècnics les havien informat, en una consulta verbal, que les mesures d'ara eren més precises i que les mides bones eren aquestes, però elles no ho consideraven correcte. Amb tot, les seves explicacions eren poc precises, no aportaven cap informe tècnic, i la documentació antiga que duien tampoc aclaria gran cosa.

La Sindicatura les va informar que només podríem intervenir quan haguessin fet la via administrativa i l'Ajuntament no respongués o no estiguessin d'acord amb la resposta, però que amb les queixes i respostes verbals no hi podríem fer res. Ho van acceptar i van dir que anirien a l'OAC a demanar i fer una instància.

Com que no en vam tenir altres notícies, vam suposar que la via administrativa havia aclarit tots els seus dubtes i vam tancar la consulta com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 05036

MG es queixa, per correu electrònic, del mal estat en què es troba la Rambla de la Generalitat. Exposa que la manca de neteja és alarmant i que hi ha elements que necessiten manteniment de manera urgent. Per altra banda, també exposa que darrerament hi estan tenint lloc tota una sèrie d'actes incívics, vandàlics i, probablement, també delictius, que provoquen el malestar dels veïns. Acusa a l'Ajuntament de deixadesa en tots els aspectes i demana una actuació compromesa per evitar la degradació del medi d'aquella zona.

En la resposta que la Sindicatura li va enviar, se li explicava la necessitat que hom esgotés la via administrativa abans que hi poguéssim intervenir. Amb tot, de manera excepcional i aprofitant que ella s'havia adreçat a nosaltres per escrit, vam enviar la seva queixa directament a les àrees implicades: Via Pública i Seguretat Ciutadana.

També se li va recomanar que en casos d'incivisme, curses de motos, tràfic d'alguna cosa i, fins i tot, de "botellón", demanés directament (per telèfon) la intervenció de la Policia Local en el moment del fet.

Dies després, els regidors en qüestió ens van comunicar que havien rebut la nostra tramesa, que li donarien el curs habitual de qualsevol sol·licitud escrita i que intentarien atendre les peticions que hi constaven. Encara més endavant, vam saber que la intervenció a la zona estava en marxa i que es feia d'acord amb els veïns.

L'agraïment de la interessada ens va permetre tancar la consulta com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 05037

JCP planteja un possible problema amb l'empresa Aigües de Vilafranca.

Explica que viu en una casa molt antiga i que, en determinats moments, la quantitat de gent que hi havia viscut l'havia obligat a contractar fins a 3 mínims d'aigua. Actualment només hi viuen dues persones, i consideren que amb un mínim en tindrien de sobres. En comentar el cas amb l'empresa d'Aigües, però, va ser informat que qualsevol intervenció o modificació l'obligaria a ajustar-se a

la legislació vigent, de manera que es trobava que hi havia anat per reduir despeses, i en tornava havent-hi de fer una inversió important.

Com que JCP no havia presentat aquesta queixa per via administrativa, va ser assessorat en aquest sentit, i se li va explicar que sense aquest tràmit previ difícilment hi podríem intervenir. Malgrat això, també se li va comentar que requisits com haver de posar comptador eren, avui, d'allò més lògics i útils, ja que si bé no se li havia fet modificar el sistema fins ara, sí que calia anar modernitzat i ajustant a la llei els aforaments de la vila. La consulta va quedar, doncs, de moment, **assessorada**.

Consulta sense expedient 05038

AGB es queixa que el propietari d'un bar li va vendre el pis que hi queda just a sobre sense avisar-la d'aquest fet ni tenir-lo insonoritzat de cap manera.

Com que les molèsties pel soroll i el volum de la música eren constants, va considerar que hi havia hagut mala fe en la venda i de seguida havia denunciat la situació al jutjat. La sentència, ja emesa, obligava a l'Ajuntament a clausurar el local. La seva queixa contra l'administració municipal consistia, doncs, en la lentitud per executar aquesta sentència.

Sabia que l'endarreriment es devia als diversos recursos presentats pel propietari del bar, però insistia que aquests no havien de suspendre l'efectivitat de la sentència.

Atès que el cas es trobava en via judicial, des de la Sindicatura se li va explicar que era aquesta via la que havia d'ocupar-se de fer el seguiment per tal que es complís la sentència dictada. Se li va explicar la nostra manca de competències en el cas i es va tancar la consulta com a **orientada**.

Consulta sense expedient 05039

EOM es presenta i exposa que diversos problemes en l'escolarització de la seva filla han provocat que aquesta comencés a Vilafranca, continués a Igualada i ara hagués de tornar a Vilafranca. Havia demanat plaça en dos centres i s'havia entrevistat amb la inspectora de l'Oficina Gestora

d'Ensenyament de Vilafranca, però, finalment, el dia de l'inici de les classes se li va comunicar que no tenia plaça a Vilafranca i que hauria de continuar un temps més a Igualada. Com que a nivell personal això era inviable, en aquell moment la noia estava sense rebre l'escolarització obligatòria.

Tot i que la regidora d'Educació l'havia rebut i li havia explicat la seva manca de competències en l'assumpte, la seva actuació li havia semblat insuficient.

Dissortadament, aquesta Sindicatura li va haver d'explicar que les mateixes limitacions competencials amb què s'havia trobat la regidora també ens impedièren a nosaltres intervenir en el problema. Així, se li va explicar que la institució competent en assumptes de la Generalitat –com era el cas– era la Sindicatura de Greuges de Catalunya, de la qual se li'n van facilitar les dades de contacte. En aquest punt, la consulta es va considerar **orientada** i tancada.

Consulta sense expedient 05040

ACC es presenta per queixar-se que s'ha adjudicat plaça a una de les seves nétes en una escola de l'altra punta de Vilafranca, quan sap que en una altra de més propera encara hi ha places. Les seves circumstàncies personals i familiars els impedièren acompanyar la nena fins tan lluny, però les seves reclamacions davant l'Oficina Gestora d'Ensenyament havien estat en va.

Atesa la nostra manca de competències en matèria d'ensenyament, cosa que se li va explicar, se'l va adreçar a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

Malgrat això, de manera extraoficial vam confirmar que a l'escola més propera al domicili dels interessats hi havia, efectivament, places lliures. Aquest fet va ser comunicat a la regidora d'Educació, qui es va comprometre a interessar-se pel tema de manera immediata i va suposar que el problema podria ser relativament fàcil d'arreglar.

Aquesta actuació i l'**orientació** inicial van suposar el tancament de la consulta.

Consulta sense expedient 05041

EN demana, per correu electrònic, que s'intervingui de manera definitiva per tapar un forat que es reproduïx contínuament en el paviment del seu carrer.

Temia que les filtracions que hi devia haver i la proximitat de les obres de la via del tren acabessin provocant una esllavissada.

La Sindicatura va comentar a EN la conveniència de fer arribar els seus plantejaments a l'Ajuntament per via administrativa, cosa que ens va dir que ja havia fet per mitjà de les bústies de correu dels grups municipals. També ens va informar que el PSC ja li havia respost i que havien tramès la seva petició als tècnics municipals.

Atès que això sí que es podria considerar l'inici de la via administrativa, vam acordar que si passat un cert temps l'Ajuntament no li responia ni hi actuava de cap manera, la Sindicatura ja hi podria intervenir. Amb tot, vam comentar que atès el volum i la importància de les obres que s'estaven realitzant a les vies, semblava lògic que s'hagués previst el reforçament dels murs de contenció.

Momentàniament, doncs, la consulta es va considerar **assessorada** i tancada.

Consulta sense expedient 05042

FGC pateix una malaltia greu que, des del seu punt de vista, la sanitat pública no està tractant amb l'atenció que mereixeria. Considera que la seva avançada edat fa que no considerin prioritari el seu tractament. Una reclamació escrita que ja havia presentat en aquest sentit, li havia estat desestimada.

La seva situació econòmica va fer inviable el tractament en una clínica privada.

Malgrat la manca de competències de la nostra Sindicatura de Greuges en el cas, li vam facilitar a l'interessat les dades del Síndic de Greuges de Catalunya a fi que li pogués exposar la seva queixa. Aquesta **orientació** va tancar la consulta.

Consulta sense expedient 05043

La mare de CAC es va presentar per exposar que Hisenda havia ingressat la devolució que corresponia a la seva filla, en concepte de declaració de renda, al compte corrent del seu exmarit. Aquest es negava a transferir-li els diners.

Manté que el número de compte que havia deixat era un altre, i que ella no té res a veure amb el compte on s'ha fet l'ingrés. També afirma que s'ha adreçat dues vegades, per escrit, a Hisenda per tal que corregeixin l'error, però que no ho ha aconseguit.

Com que el cas s'escapava de les nostres competències, se li van oferir les dades del Defensor del Pueblo, ja que ell sí que podria investigar l'actuació d'Hisenda. La consulta es va donar per **orientada** i tancada.

Consulta sense expedient 05044

JGB es presenta i explica que la grua municipal li havia retirat el vehicle feia uns mesos. Ell havia presentat recurs i, al cap d'un temps, se li va comunicar que la sanció havia prescrit. Que se li retirés la multa, però, no va semblar suficient a JGB, ja que també volia que se li retornessin els diners que havia pagat en concepte de grua.

Aquesta Sindicatura va comprovar la documentació que integrava l'expedient i va constatar que en la seva petició inicial, l'interessat no demanava de manera explícita la devolució d'aquell import. Per aquest motiu, i després de consultar-ho amb la Policia local, vam orientar JGB per tal que presentés aquesta petició per via administrativa (amb referència a la prescripció ja reconeguda).

Com que semblava que no hi havia d'haver més problema, la consulta es va tancar com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 05045

SBF telefona i exposa que el seu fill té diversos i constants problemes amb els mestres de l'escola. El nen està en tractament i necessita una atenció i un tracte que, segons SBF, a l'escola no rep. Diu que ha intentat parlar amb els mestres però que no ho ha aconseguit. Altres comentaris de la interessada demostren que la relació entre ella i els professors és força tensa.

Explica que algú la va informar que la Sindicatura de Greuges la podria ajudar, però li comentem la nostra manca de competències en el cas i li proposem una via alternativa. Li oferim, en primer lloc, l'adreça i el telèfon de l'Oficina Gestora

d'Ensenyament per tal que hi pugui presentar la seva queixa. Ens segon lloc, per si no aconsegueix els seus objectius o considera que no ha estat atesa convenientment, se li faciliten les dades de la Sindicatura de Greuges de Catalunya, la qual sí que és competent en aquests assumptes.

La consulta es va donar per tancada després d'aquesta **orientació**.

Consulta sense expedient 05046

MMR explica que el seu marit treballava en una empresa de Vilafranca i, junt amb tres companys més, en va plegar per la informalitat i les irregularitats que hi veien per tot arreu (en matèria de sous, d'horaris, etc.).

El cas és que això va passar feia tres mesos i l'empresa encara els deu diners. Temen que si passa massa temps, els acabin perdent.

Se li va explicar que les nostres limitacions competencials ens impedié intervenir en el cas. Li vam recomanar, però, com a única **orientació** que li podíem oferir, que buscar l'assessorament d'un sindicat o bé d'un advocat laboralista semblaven els camins més adequats.

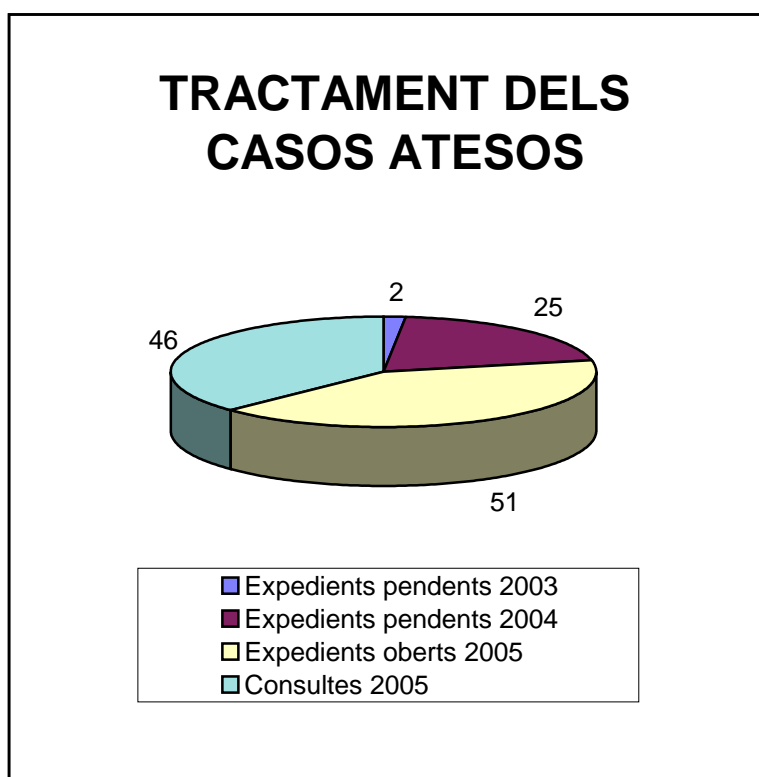
Per acabar aquesta relació, cal fer esment que hi ha hagut un seguit de Consultes, que s'han atès per telèfon o en persona, però que no s'expliquen en aquest detall. El motiu és perquè els ciutadans en qüestió tenien clar què volien però no s'adreçaven al servei adient (havien d'anar, per exemple, a l'OMIC) o bé perquè l'orientació havia estat tan ràpida que no calia ni semblava procedent demanar-los les dades personals.

6.2. Informació estadística

6.2.1. Curs donat als casos presentats

En aquest punt hi ha englobats **TOTS** els casos que, d'una manera o altra, han estat atesos per la nostra Sindicatura de Greuges durant el 2005. D'aquest total, s'han separat els que han donat lloc a l'obertura d'**expedient** –també classificats per anys– dels que s'han desestimat i s'han atès com a **consulta**.

Expedients pendents 2003	2
Expedients pendents 2004	25
Expedients oberts 2005	51
Consultes 2005	46
TOTAL	124



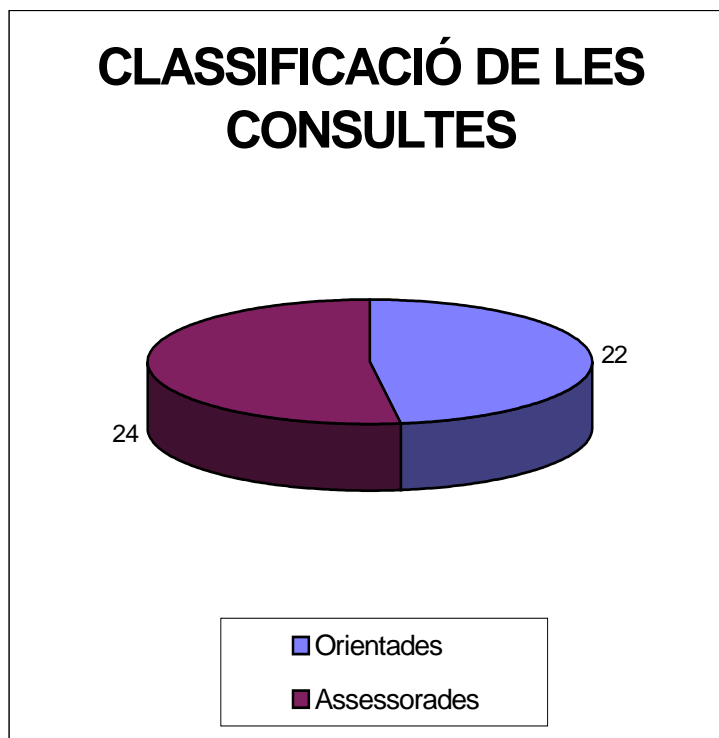
Cal esmentar que tres dels expedients oberts al llarg de 2005 no s'han iniciat a instància de part, sinó que corresponen a actuacions d'ofici.

6.2.2. Classificació de les consultes

Les 46 **consultes sense expedient** registrades el 2005 s'han classificat com a *orientades* o *assessorades* d'acord amb el criteri següent:

- **Consultes orientades (22)**: es classifica com a *orientada* aquella consulta referent a assumptes que no són de competència municipal i, per tant, ni l'Ajuntament ni aquesta Sindicatura de Greuges hi poden intervenir. Malgrat això, sempre s'ha intentat oferir una via de solució als ciutadans i ciutadanes que han vingut a demanar ajut.

- **Consultes assessorades (24)**: 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, el/la consultant és informat/da i/o adreçat/da al servei corresponent.



6.2.3. Resolució dels casos estudiats

Els 78 expedients estudiats (els 2 pendents de l'any 2003, els 25 pendents de 2004 i els 51 casos nous de 2005) han estat resolts de diferents maneres.

En alguns d'ells, s'ha entès que la queixa del/de la ciutadà/ana 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 s'ha comunicat als/a les interessats/ades. S'han classificat **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 medidora de la Sindicatura, sense que vagi caldre fer cap recomanació escrita a l'Ajuntament. Han estat tancats com a **Mediació**.

Fins a deu dels expedients tractats van veure's **Desistits per l'interessat**, ja que els/les promotors/res de l'expedient van deixar d'estar localitzables per la Sindicatura o van manifestar la seva intenció de no continuar endavant amb el procés (potser perquè la situació agreujant s'havia resolt per altres vies).

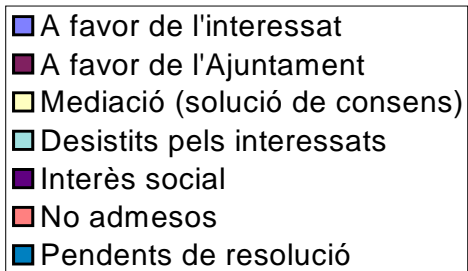
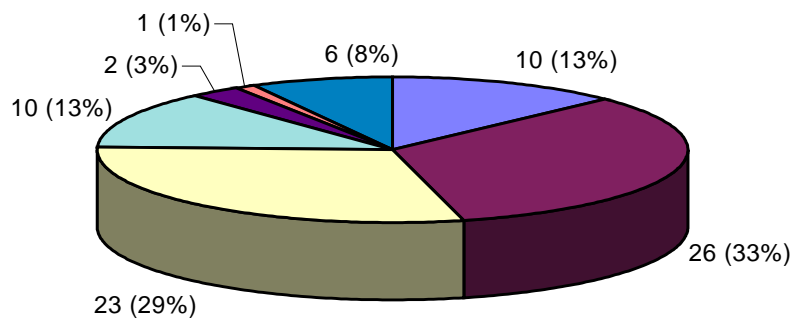
També es van obrir dos expedients tot i saber, des del primer moment, que la capacitat d'intervenció de la nostra Sindicatura en el cas era nul·la. Malgrat això, i de manera absolutament excepcional, vaig tenir en compte les especials circumstàncies que hi confluïen i vaig decidir obrir-los expedient, per mirar d'intercedir en nom dels interessats i d'intentar encaminar-los vers una solució. Aquests expedients (14/04 i 06/05) han estat classificats d'**Interès Social**.

Per acabar, cal esmentar que un únic expedient (08/05) va resultar **No admès**. Es va obrir tot i saber que no hi teníem competències pel fet que es trobava en via judicial, però perquè l'interessat va apuntar la possibilitat de retirar la denúncia. Malgrat haver reunit prou informació com per tenir una opinió sobre el cas, aquesta no es va emetre perquè la denúncia no va ser retirada.

Com en anys anteriors, les particularitats d'alguns dels expedients i/o la data tardana en què es van obrir han fet que a 31 de desembre encara no s'hagin tancat. Aquests casos s'han classificat com a **Pendents de resolució**.

A favor de l'interessat	10
A favor de l'Ajuntament	26
Mediació (solució de consens)	23
Desistits pels interessats	10
Interès social	2
No admesos	1
Pendants de resolució	6
TOTAL	78

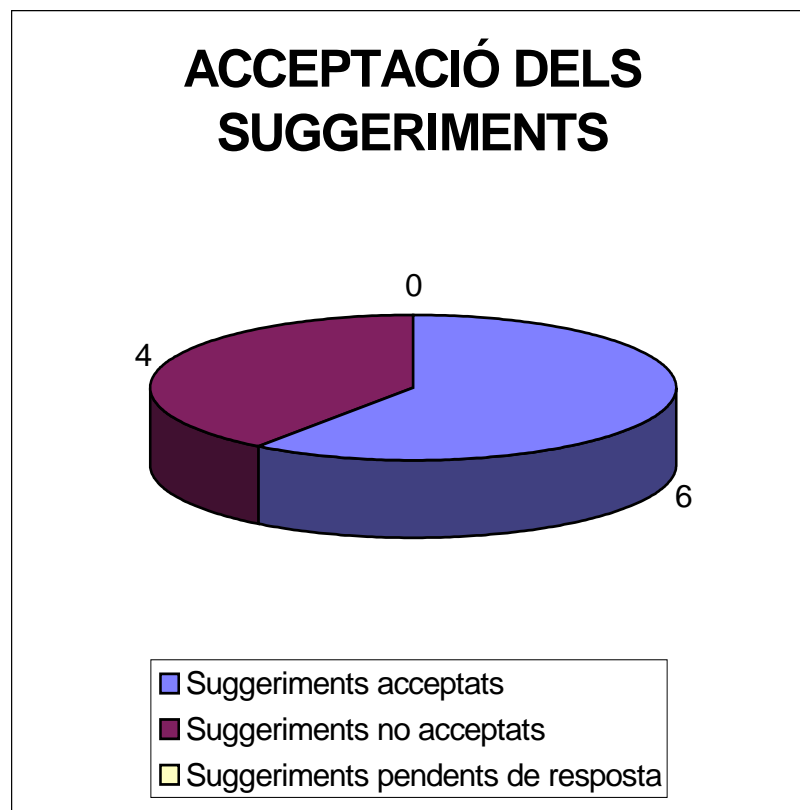
RESOLUCIÓ DELS CASOS ESTUDIATS



6.2.4. 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	6
Suggeriments no acceptats	4
Suggeriments pendents de resposta	0
TOTAL	10

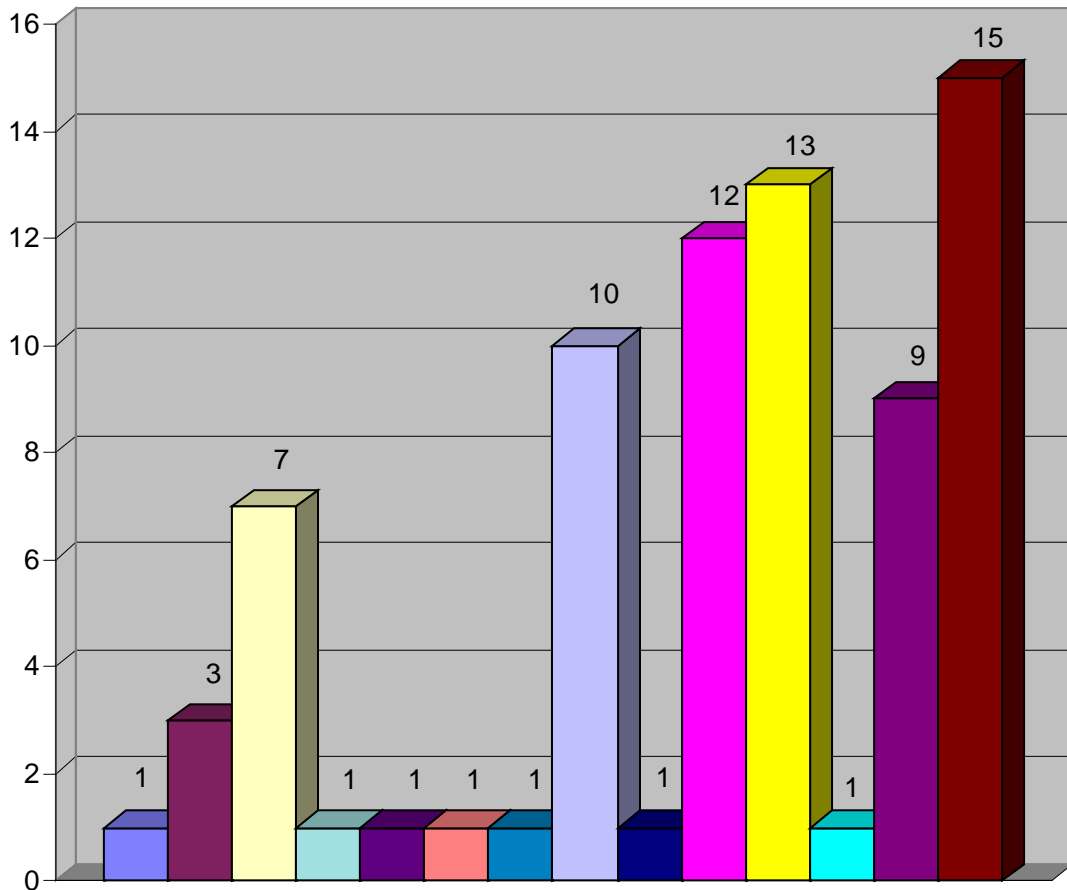


6.2.5. Expedients per Servei

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

Acció Territorial – Habitatge	1
Acció Territorial – Medi Ambient	3
Acció Territorial – Urbanisme	7
Aigües de Vilafranca	1
Benestar Social – Educació	1
Benestar Social – Esports	1
Benestar Social – Salut	1
Benestar Social – Serveis Socials	10
D. Econòmic i Promoció – Comerç i Turisme	1
Serveis Interns – Governació	12
Serveis Interns – Hisenda	13
Serveis Interns – OAC	1
Via Pública – Seguretat Ciutadana	9
Via Pública – Vies Públiques	15
TOTAL	76

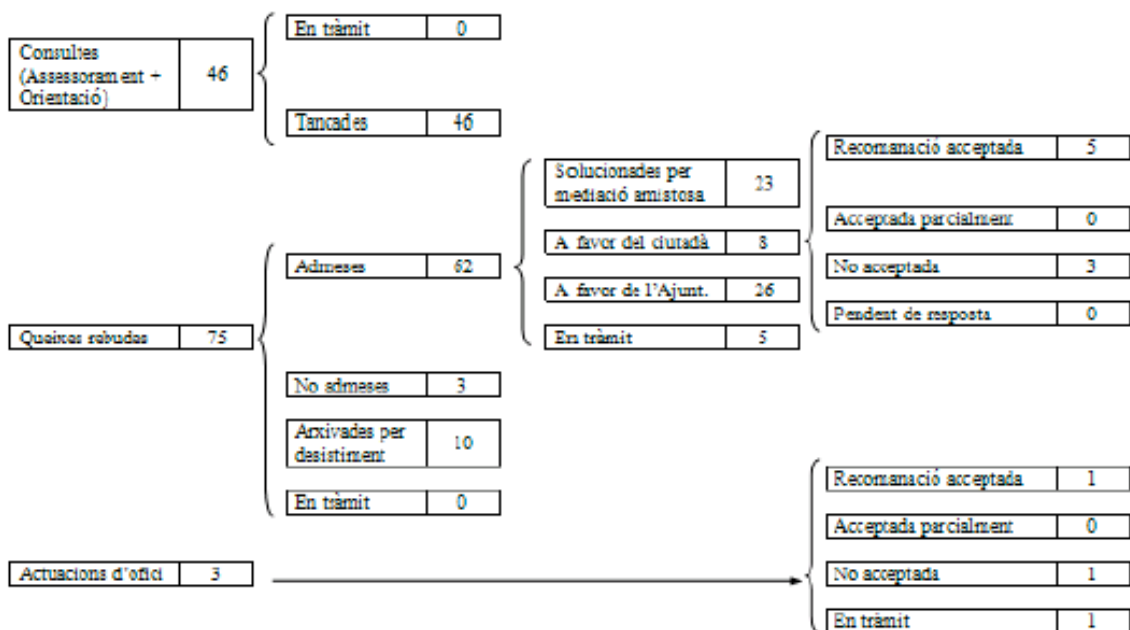
EXPEDIENTS PER SERVEI



- | | |
|---|-------------------------------------|
| ■ Acció Territorial – Habitatge | ■ Acció Territorial – Medi Ambient |
| ■ Acció Territorial – Urbanisme | ■ Aigües de Vilafranca |
| ■ Benestar Social – Educació | ■ Benestar Social – Esports |
| ■ Benestar Social – Salut | ■ Benestar Social – Serveis Socials |
| ■ D. Econòmic i Promoció – Comerç i Turisme | ■ Serveis Interns – Governació |
| ■ Serveis Interns – Hisenda | ■ Serveis Interns – OAC |
| ■ Via Pública – Seguretat Ciutadana | ■ Via Pública – Vies Públiques |

6.2.6. Taula de classificació general

TAULA DE CLASSIFICACIÓ GENERAL FÒRUMSD - ANY 2005
SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES DE VILAFRANCA DEL PENEDÈS



7. 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

VII TROBADA DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS - FÒRUMSD

**ACTA DE LA VII TROBADA
DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS**

MANLLEU, 21 D'ABRIL DE 2005

Coordinador	Sots-coordinador	Administració del FòrumSD
<u>Miquel Torrents</u> Defensor del Ciutadà	<u>Francesc Palacin</u> Síndic Municipal de Greuges	<u>Fernando Oteros</u> Defensor de la Ciutadania
Manlleu	Reus	<u>J. Antoni Martínez</u> Adjunt
		Santa Coloma de Gramenet

Assistents:

Eloi Toldà – Amposta	Francisco Amaya – Mollet
Ferran Merino – Argentona	Begoña Ballvé – Mollet
Carme Ruano – Argentona	Jordi Sistach – Palamós
Armand Soler – Badalona	Francesc Palacín – Reus
Neus Ronda – Badalona	M ^a Cinta – Reus
Aurora Pouso – Badalona	Jordi Quintas – Rubí
Pilar Malla – Barcelona	Gemma Jiménez – Rubí
Marino Villa – Barcelona	Miquel Brugués – Salt
Francesc Amela – Cambrils	Carles Dalmau – Sant Boi
Eduard Puig – Figueres	Olga Villaluenga – Sant Boi
Juan Miguel Lloret – Gandía	Fernando Oteros – Sta. C. Gramenet
M. Teresa Seseras – Girona	J. Antoni Martínez – Sta. C. Gramenet
Carina Perecaula – Girona	Joana Ricardo – Sta. C. Gramenet
Jordi Baulés – Granollers	Marta González – Sta. C. Gramenet
Pilar Colom – Igualada	Joan Sales – Terrassa
Elisabet Martínez – Igualada	Amparo Villar – Terrassa
Francesc Torrent – L'Escala	M. Glòria Valeri – Vilafranca del P.
Teresa Areces – Lleida	Josep M. Albertí – Vilafranca del P.
Pilar Silveiro – Lleida	Núria Villanueva – Vilanova del Vallés
Miquel Torrents – Manlleu	Pere Tàpias – Vilanova i la Geltrú
Roser Roca – Manlleu	Javier Otaola – Vitoria
M. Angels Gasull - Mataró	M ^a Paz Trapote – Vitoria

Convidats

Rafael Ribó – Síndic de Greuges de Catalunya
Matias Vives – Coordinador de relacions institucionals i socials
Manel Sanz – Assessor
Glòria Dorca – Cap de protocol i secretària del Síndic

Excusen l'assistència

Jordi Puigderrajols – Mataró
Joan Massa – La Seu d'Urgell
Xavier Anton – Ripoll
Ramon Barrabeig – La Masó

Desenvolupament de la Trobada:**1.- Salutació de l'Alcalde de Manlleu – Salutació del Coordinador**

El Sr. Miquel Torrents, coordinador del FòrumSD presideix la reunió conjuntament amb el Sr. Francesc Palacín, sots coordinador i el Sr. Fernando Oteros, Administrador del FòrumSD.

La presidència d'honor és compartida per a l'obertura de la sessió amb el Sr. Pere Prat, Alcalde de Manlleu, i amb el Sr. Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya, per a la cloenda.

La salutació i benvinguda de l'Alcalde de Manlleu, Sr. Pere Prat a tots els assistents serveix com a obertura oficial d'aquesta VII Trobada i com a forma d'iniciar els treballs establerts dins de l'ordre del dia.

2.- Informe gestió FòrumSD 2004-2005

El Sr. Torrents fa la presentació del "*Informe de gestió FòrumSD 2004-2005*" inclòs al dossier que recull el resum de la feina feta en aquest període.

En la presentació destaca l'increment de la relació amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya que es va confirmar en la signatura, al mes de desembre, del Conveni de Col·laboració, així com tota la feina feta al voltant de les propostes per la inclusió de la institució de la Sindicatura de Greuges local dins del nou Estatut d'Autonomia de Catalunya.

En l'informe també s'agraeix la disponibilitat, participació i col·laboració de tots els companys i companyes en les reunions, comunicacions, correus del FòrumSD i resta de treballs desenvolupats enguany, en especial també als companys i companyes M. T. Seseras, J. Puigderrajols, J. Quintàs i C. Dalmau, per la seva col·laboració i resposta en alguns d'aquests temes. També s'agraeix la tasca feta pel Sr. Francesc Palacín, com a sots-coordinador del FòrumSD i la tasca feta pel Sr. Fernando Oteros i el seu equip, la Sra. Joana Ricardo i el Sr. Antoni Martínez, en l'administració del FòrumSD.

Finalment la intervenció reconeix igualment el treball que es duu a terme per part del Sr. Matias Vives, el Sr. Manel Sanz, la Sra. Margarita Cuscó i la Sra.

Glòria Dorca, membres de l'equip del Sr. Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya.

L'informe de gestió, inclòs al dossier de la trobada, es complementa i resumeix en els punts següents:

1. Punt de partida: VI Trobada de Síndics i Defensors locals – Reus 2004.
2. La coordinació i administració del FòrumSD.
3. Resum de les actuacions
4. Propostes pel nou Estatut d'Autonomia de Catalunya
5. Proposta d'articulat per a la futura Llei de Règim Local
6. Relacions amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya
7. Debats monogràfics
8. Articles publicats i notícies del FòrumSD
9. Llista de correu del FòrumSD
10. Nomenaments, altes i baixes
11. Temes pendents període 2005-2006

3.- Proposta articulat - Llei règim local – Síndic municipal de Greuges

La discussió va suposar les intervencions de molts companys i companyes i es va estendre al voltant de diversos punts i aspectes concrets de la proposta:

- La conveniència de definir la creació de la institució com a obligatòria pels municipis.
- El possible excés d'articles.
- La retirada de la limitació de l'exercici del càrrec del Síndic/a a dos mandats (10 anys).
- Els límits del control de la sindicatura respecte les entitats ciutadanes o empreses que reben subvencions municipals
- L'adequació i clarificació del text respecte la definició de les competències i funcions del Síndic/a dins de l'àmbit local.
- La col·laboració amb d'altres institucions afins.
- La conveniència de poder promoure la creació de la institució en municipis petits.

Finalment, també es va recordar que aquest text és una proposta inicial, redactada en uns termes extensos i molt amplis, que hauria de servir com a base pels contactes que caldrà mantenir amb la Conselleria de Governació i Administracions Públiques i amb el Parlament de Catalunya quan, després que s'hagi pogut aprovar un nou Estatut d'Autonomia, es pugui plantejar la redacció de la futura llei municipal. També es va fer esment que la proposta sempre

s'hauria de complementar amb l'aprovació per part dels ajuntaments del Reglament del Síndic/Defensor.

4.- Futura gestió i administració del FòrumSD

El coordinador planteja la qüestió partint de la base que el manteniment de les tasques i treballs que suposa l'actual gestió del FòrumSD es troben al límit de la seva capacitat amb els mitjans de què es disposa en l'actualitat.

La proposta que sembla més operativa i simple seria la de constituir una associació de Síndics i Defensors, sense ànim de lucre, per tal que el FòrumSD pugui tenir personalitat jurídica pròpia. D'aquesta forma es podria garantir el seu creixement i el manteniment de l'actual nivell de gestió i treball que comporta, assumint de forma col·lectiva les despeses que aquest fet suposa. El finançament d'aquesta associació hauria de venir tant de les aportacions fetes pels propis membres d'aquesta associació, com per la recepció d'alguna subvenció per part d'altres administracions públiques (Generalitat, Diputacions...).

Es nomena una comissió formada per les sindicatures de Terrassa, Sant Boi, Girona i Mataró, amb els coordinadors i administradors del FòrumSD, per tal de redactar la proposta en ferm d'aquesta associació, que seria presentada en una propera sessió interna de treball.

5.- Coordinació FòrumSD 2005/2006

El Sr. Eduard Puig, Síndic municipal de Greuges de Figueres, després de manifestar la seva disposició a assumir el càrrec, és proposat i ratificat com a nou coordinador del FòrumSD.

El Sr. Miquel Torrents, des d'aquest moment sots-coordinador del FòrumSD, expressa de nou el seu agraïment pel suport rebut i pel treball desenvolupat per part del Sr. Francesc Palacín, qui finalitza en aquesta Trobada les seves responsabilitats com a sots-coordinador.

La ciutat de Figueres serà així la seu de la VIII Trobada de Síndics i Defensors de l'any 2006.

6.- Seguiment del Conveni amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya

Diverses sindicatures (Reus, Lleida, Girona i Manlleu, entre d'altres) manifesten que estan en contacte i han pogut posar en pràctica els acords establerts dins del nou conveni del col·laboració amb el Síndic de Greuges de Catalunya quant a la derivació, traspàs i informació sobre queixes rebudes.

El Síndic personer de Mollet, Sr. Francisco Amaya, manifesta haver sofert alguna dificultat puntual per algun cas. El Sr. Matias Vives, pren nota del tema i confirma la seva col·laboració per a resoldre les dificultats de coordinació que es puguin donar. Un cop disposi de més informació sobre el cas es posarà en contacte directe amb el Sr. Amaya per a resoldre qualsevol dubte.

Diverses sindicatures manifesten el seu agraïment per l'atenció i les visites del Coordinador de relacions institucionals i socials del Síndic de Greuges de Catalunya, Sr. Matias Vives, a les respectives seus locals.

7.- Breus

Debats monogràfics: propostes de temes

Es ratifica l'interès que suposa per a tots el desenvolupament d'aquesta fórmula dels debats monogràfics.

Es proposa continuar aquesta fórmula de treball seguint els termes que es recullen en el punt 3.4 de l'informe de gestió del FòrumSD 2004-2005 per a compondre el "dossier" del debat amb els documents següents:

- Normativa legal vigent
- Sentències representatives
- Resolucions emeses
- Informes tècnics
- Possibilitat de plantejar una proposta d'actuació o recomanació conjunta

Es proposa veure la possibilitat de finalitzar el debat de la contaminació acústica amb algun tipus de proposta de recomanació conjunta i es proposen nous temes de debat pel futur com podrien ser: les antenes de telefonia o les diferències en els costos de l'aigua als pobles i ciutats.

Es valora també la possibilitat de promoure i utilitzar la fórmula de les actuacions o recomanacions conjuntes en altres temes que són objecte

d'interès i consulta general dins del FòrumSD, com ha estat darrerament la consulta sobre les bonificacions de l'IBI per a famílies nombroses.

El plantejament d'una recomanació conjunta a presentar en tots els ajuntaments per part dels membres del FòrumSD pot suposar també un major impacte ciutadà i en premsa d'aquestes propostes en temes d'interès general per a tota la ciutadania.

Experiència d'intercanvi i ús d'aplicacions informàtiques

El Sr. Francesc Amela, Defensor de la Ciutadania de Cambrils, va conèixer l'aplicació informàtica amb què es treballa des de l'Oficina de Santa Coloma de Gramenet i va manifestar el seu interès en poder compartir la mateixa aplicació. A data d'avui les oficines de Cambrils i Santa Coloma ja treballen amb aquest mateix suport.

L'aplicació es va crear pels Serveis d'informàtica de l'Ajuntament de Santa Coloma a partir de la demanda que va concretar l'Oficina del Defensor de la Ciutadania. Aquesta aplicació té una definició simple com a base de dades d'Acces, que permet el registre i la comptabilització dels casos amb els ítems actuals de registre del FòrumSD (segons quadre resum d'actuacions) i pot resultar suficient per a la dimensió actual del treball de les sindicatures locals.

Arran de l'interès manifestat per alguna altra sindicatura s'ofereix a la resta de sindicatures la possibilitat de disposar i compartir aquesta mateixa aplicació, sempre que es pugui garantir un acord de reciprocitat entre els respectius ajuntaments sobre la possibilitat de compartir i intercanviar aplicacions informàtiques. Per això caldria saber les sindicatures que poden estar interessades per tal de plantejar si cal fer una trobada específica per a donar a conèixer més abastament aquesta aplicació i establir el protocol d'intercanvi.

Proposta d'elaboració primera memòria conjunta FòrumSD

L'any 2004 totes les sindicatures es van comprometre a tenir operatiu el mateix recull de dades i registres que es van treballar i aprovar com a FòrumSD. Això hauria de facilitar l'elaboració del que seria la primera memòria resum conjunta del FòrumSD.

Així, es demana a totes les sindicatures que facin arribar la informació i les dades que es demanen en les dues fitxes conjuntes: "recull de dades generals" i "recull anual actuacions sindicatura".

Segons les possibilitats reals de què es disposi amb els mitjans del FòrumSD es plantejarà la possibilitat d'elaborar aquesta primera memòria

Estudi-proposta procediment de presentació de l'Informe al Ple

El Sr. Armand Soler, Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona, com a promotor de la inclusió d'aquest punt, manifesta que ha pogut disposar de la informació precisa i d'una proposta de procediment que considera adequada a les necessitats de la presentació de l'informe anual al Ple de l'Ajuntament.

Presència a la premsa: notícies i articles

Es recorda la conveniència de promoure la presència i l'aparició a la premsa d'articles, notícies i notes de premsa a nivell individual de cada sindicatura i conjuntes com a FòrumSD de tots els temes, qüestions i aspectes que es van treballant.

Proposta d'unes Jornades a la Universitat Rovira i Virgili - Reus

El Sr. Francesc Palacín, Síndic municipal de Greuges de Reus, exposa la possibilitat d'organitzar, entre la Facultat de Ciències Jurídiques de la Universitat Rovira i Virgili i el FòrumSD, unes jornades tècniques de formació, reflexió i debat al voltant de la institució de les Sindicatures de Greuges a l'àmbit local, amb la participació de diversos experts i especialistes.

La proposta es valora de forma positiva i s'assumeix l'organització conjunta d'aquestes Jornades i la participació de tots els síndics i defensors. El Sr. Palacín comunicarà aquesta disponibilitat als responsables de la Universitat i establirà els contactes que calguin pels treballs d'organització de les Jornades. Per la via del correu del FòrumSD s'anirà fent saber tota la informació de què es vagi disposant.

Seguiment de les novetats sobre la Llei de Modernització

No hi ha novetats sobre la Llei de modernització als Ajuntaments que disposen de sindicatura. El Sr. Javier Otaola, Síndic Defensor vecinal de Vitòria, confirma que tampoc hi ha novetats sobre el model de coordinació que van proposar per a la "Comissió de queixes i suggeriments". Es destaca que hi ha la proposta de

modificar la Llei per a eliminar el caràcter obligatori d'aquesta comissió i deixar-ho com a optatiu.

Establiment de contactes internacionals

El Sr. Jordi Baulies, Defensor del Ciutadà de Granollers, informa del resultat de la recerca feta per valorar la possibilitat d'establir contactes internacionals a nivell de sindicatures locals. La informació obtinguda per diverses fonts d'informació i altres contactes personals fa situar la qüestió, en especial per l'extensió de la institució al món local, en un estat incipient del seu desenvolupament.

Arran dels contactes establerts amb l'oficina del Defensor del Poble Europeu i de l'interès que va manifestar per obtenir més informació del nostre país, se li ha facilitat el llistat dels síndics i defensors que formen part del FòrumSD, amb la finalitat de poder completar les dades d'internet de l'Ombudsman europeu de la mateixa manera que hi consten els defensors autonòmics i el Síndic de Calvià.

Propostes de col·laboració amb la Diputació de Barcelona

S'informa del resultat d'un primer contacte establert pels coordinadors i l'administració del FòrumSD amb els actuals responsables del Centre per a la Participació Ciutadana Flor de Maig de la Diputació de Barcelona, els Srs. Francesc Osan i Pau Bellot. En aquest contacte, la Diputació de Barcelona ens manifesta la seva voluntat de trobar vies de col·laboració conjunta amb el FòrumSD. Per part del FòrumSD es ratifica igualment la disponibilitat de trobar punts concrets de col·laboració que puguin suposar l'extensió i consolidació de la institució a l'àmbit local.

Per tal de poder concretar encara més aquesta col·laboració quedem a l'espera de rebre una proposta per escrit de les possibilitats del treball conjunt que, en el moment en què estigui disponible, serà valorada conjuntament pel FòrumSD.

8.- Precs i preguntes

De forma més breu es fan les següents referències a aquests dos aspectes:

- Atesa la nova situació que es defineix dins del conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges de Catalunya, es comenta que seria convenient incloure en

els registres i en el recull d'actuacions de les sindicatures locals el nombre de casos atesos i derivats a aquesta institució.

- El Sr. Carles Dalmau, Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi, fa un suggeriment sobre la possibilitat de fer constar en les recomanacions i en els informes de les sindicatures, d'alguna forma més destacada, els drets que s'hagi constatat que han sofert algun tipus de vulneració.

9.- Cloenda

El Sr. Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya, assumeix la presidència d'honor per a la cloenda de la VII Trobada amb un breu parlament adreçat a tots els assistents.

En aquest parlament el Sr. Ribó destaca i manifesta de nou el seu respecte i recolzament institucional envers les sindicatures locals. El conveni de col·laboració signat entre les sindicatures locals i la Sindicatura de Greuges de Catalunya és una bona eina de col·laboració i treball pels dos nivells de la institució i en totes dues direccions. Destaca també que en les visites institucionals i desplaçaments al territori que es fan per part de la Sindicatura de Greuges ja s'inclou el missatge als responsables municipals de la conveniència de dotar els ajuntaments d'aquesta institució.

Quant a les propostes per al nou Estatut d'Autonomia, el Sr. Ribó exposa el seu recolzament a la inclusió en el text del reconeixement de les sindicatures de greuges locals.

Dins de l'àmbit parlamentari, i atesa la conveniència d'incrementar el coneixement del paper i de les funcions de les sindicatures locals, es treballa per concretar -en una data propera- una compareixença en la Comissió del Síndic de Greuges del Parlament de Catalunya.

Informa també que enguany hi haurà una continuïtat dels actes de commemoració de l'aprovació de la Llei del Síndic de Greuges de Catalunya amb la convocatòria de dues jornades sobre dues grans qüestions. La primera Jornada se centrarà en les noves realitats, problemes i reptes de futur que han d'afrontar i assumir les sindicatures. La segona vol fer una anàlisi sobre la situació i el desenvolupament de la institució en l'àmbit europeu. Les sindicatures locals estaran convidades a participar-hi per mitjà de les convocatòries oportunes.

FÒRUMSD

FÒRUM DE SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS

Finalment, el Sr. Rafael Ribó i el Sr. Miquel Torrents donen per finalitzats els treballs de la VII Trobada de Síndics i Defensors locals.

Manlleu, 21 d'abril de 2005

ANNEX II

**ESTATUTS
FÒRUM DE SÍNDICS, SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA**

Capítol I. La denominació, els fins i el domicili

Article 1

Amb la denominació FÒRUM DE SÍNDICS, SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA, FÒRUMSD, es constitueix aquesta associació, que regularà les seves activitats d'acord amb la Llei 7/1997, de 18 de juny, d'associacions (DOGC 2423, d'1 de juliol); la Llei orgànica 1/2002, de 22 de març, reguladora del dret d'associació (BOE núm. 73, de 26 de març), i els seus Estatuts.

L'associació tindrà una duració indefinida.

Article 2

Els fins de l'associació són:

1. Donar suport tècnic als síndics, les síndiques, els defensors i les defensores en l'exercici de les seves competències en l'àmbit local de protecció i defensa dels drets de la ciutadania reconeguts a la Constitució i a l'Estatut, la defensa de les llibertats públiques i els drets fonamentals de la ciutadania, així com els drets humans de proximitat, drets econòmics i socials, d'acord amb la normativa vigent.
2. Promoure els contactes i els intercanvis tècnics, facilitar les consultes sobre casos i la informació entre defensories i sindicatures.
3. Promoure el desenvolupament i la implantació de la institució de la Sindicatura Municipal de Greuges o Defensoria de la Ciutadania Local en els municipis.
4. Establir relacions i convenis amb altres institucions, entitats i organismes per a la consecució dels objectius abans esmentats.

En queda exclòs tot ànim de lucre.

Article 3

1. El domicili de l'associació s'estableix a Santa Coloma de Gramenet, i radica a la plaça de la Vila, 1 (08921).
2. L'àmbit d'actuació se circumscriu a Catalunya.

Capítol II. Els membres de l'associació, els seus drets i les seves obligacions*Article 4*

Formaran part de l'associació els socis institucionals, els socis de mèrit, els socis agregats i els socis honorífics.

a) Són socis institucionals les persones nomenades pels respectius ajuntaments com a síndics, síndiques, defensors i defensores locals durant el temps que exerceixin aquest càrrec. Per formalitzar la inscripció caldrà presentar la sol·licitud d'alta a la Junta Directiva, la qual prendrà la decisió d'admissió de forma immediata i ho comunicarà a l'Assemblea General.

b) Són socis de mèrit les persones que, un cop finalitzat el seu mandat com a síndics, síndiques, defensors o defensores, facin constar la voluntat de mantenir la seva vinculació i participació en el FòrumSD, amb els drets, les obligacions i les limitacions que s'estableixen en aquests mateixos Estatuts.

c) Són socis agregats altres síndics, síndiques, defensors i defensores dels municipis de països integrats en la Xarxa Europea de Defensors del Poble i de la resta de comunitats autònomes de l'Estat que acceptin la proposta de l'Assemblea o la Junta Directiva per participar en el FòrumSD amb els drets, les obligacions i les limitacions que s'estableixen en aquests mateixos Estatuts.

d) Són socis honorífics les persones que per la seva trajectòria personal i professional, compromís amb les finalitats i objectius de l'associació i amb la institució de la Sindicatura Municipal de Greuges o Defensoria de la Ciutadania Local, o el seu compromís en la defensa dels drets fonamentals i llibertats de la ciutadania acceptin aquest reconeixement a proposta de l'Assemblea General.

Article 5

1. Són drets dels socis institucionals de l'associació:

- a) Assistir amb veu i vot a les reunions de l'Assemblea General.
- b) Elegir o ser elegit per els llocs de representació o per exercir càrrecs directius.
- c) Exercir la representació que se'ls confereixi en cada cas.
- d) Intervenir en el govern, les gestions, els serveis i les activitats de l'associació d'acord amb les normes legals i estatutàries.
- e) Exposar a l'Assemblea i a la Junta Directiva tot el que considerin que pugui contribuir a fer més plena la vida de l'associació i més eficaç la realització dels objectius socials.
- f) Sol·licitar i obtenir explicacions sobre l'administració i la gestió de la Junta Directiva o dels mandataris de l'associació.
- g) Rebre informació sobre les activitats de l'associació.
- h) Fer ús dels serveis comuns que l'associació estableixi o tingui a la seva disposició.
- i) Formar part de les comissions i els grups de treball que es creïn.
- j) Disposar d'un exemplar dels Estatuts.

2. Són drets dels socis de mèrit:

- a) Assistir amb veu i sense vot a les reunions de l'Assemblea General.
- b) Exposar a l'Assemblea i a la Junta Directiva tot el que considerin que pugui contribuir a fer més plena la vida de l'associació i més eficaç la realització dels objectius socials.
- c) Rebre informació sobre les activitats de l'associació.
- d) Fer ús dels serveis comuns que l'associació estableixi o tingui a la seva disposició.
- e) Disposar d'un exemplar dels Estatuts.

3. Són drets dels socis agregats:

- a) Assistir amb veu i sense vot a les reunions de l'Assemblea General.
- b) Exposar a l'Assemblea i a la Junta Directiva tot el que considerin que pugui contribuir a fer més plena la vida de l'associació i més eficaç la realització dels objectius socials.
- c) Rebre informació sobre les activitats de l'associació.
- d) Fer ús dels serveis comuns que l'associació estableixi o tingui a la seva disposició.
- e) Formar part, amb veu i sense vot, de les comissions i els grups de treball que es creïn.
- f) Disposar d'un exemplar dels Estatuts.

Article 6

Són deures dels membres de l'associació:

1. Comprometre's amb les finalitats de l'associació i participar activament per assolir-les.
2. Contribuir al sosteniment de l'associació amb el pagament de quotes, derrames i altres aportacions econòmiques fixades pels Estatuts i aprovades d'acord amb aquests.
3. Complir la resta d'obligacions que resultin de les disposicions estatutàries.

Article 7

Són causes de baixa de l'associació:

1. Deixar d'exercir el càrrec de síndic, síndica, defensor o defensora, excepte que voluntàriament es demani passar a soci de mèrit, de conformitat amb el que preveu l'article 4.b).
2. No satisfer les quotes fixades sense causa que ho justifiqui.
3. No complir amb les obligacions estatutàries.
4. Decidir-ho per part de la persona interessada, que ho ha de comunicar per escrit a la Junta Directiva.

Capítol III. L'Assemblea General*Article 8*

1. L'Assemblea General és l'òrgan sobirà de l'associació; els seus membres en formen part per dret propi i irrenunciable.
2. Els membres de l'associació, reunits en Assemblea General legalment constituïda, decideixen per majoria els assumptes que són competència de l'Assemblea.

3. Tots els membres, respectant l'autonomia i independència en les pròpies funcions, queden subjectes als acords de l'Assemblea General en les qüestions que facin referència a l'associació.

Article 9

L'Assemblea General té les facultats següents:

- a) Modificar els Estatuts.
- b) Elegir i separar els membres de l'òrgan de govern, nomenar i cessar l'administrador del FòrumSD i controlar-ne l'activitat.
- c) Aprovar el pressupost anual i la liquidació de comptes anuals, i també adoptar els acords per a la fixació de la forma i l'import de la contribució al sosteniment de l'associació i aprovar la gestió feta per l'òrgan de govern.
- d) Acordar la dissolució de l'associació.
- e) Incorporar-se a altres unions d'associacions o separar-se'n.
- f) Sol·licitar la declaració d'utilitat pública.
- g) Aprovar, si s'escau, el Reglament de règim interior.
- h) Acordar la baixa o la separació definitiva, amb un expedient previ, dels associats i les associades. L'Assemblea o la Junta Directiva podrà instar a demanar la baixa voluntària als socis que incompleixin els punts 7.2 i 7.3 d'aquests Estatuts o puguin actuar en contra dels interessos, principis o drets que promou l'associació.
- i) Conèixer les sol·licituds presentades per ésser soci o sòcia, i també les altes i les baixes d'associats i associades per una raó distinta a la de la separació definitiva.
- j) Resoldre sobre qualsevol altra qüestió que no estigui directament atribuïda a cap altre òrgan de l'associació. La relació de les facultats que es fa en aquest article té un caràcter merament enunciatiu i no limita les atribucions de l'Assemblea General.

Article 10

1. L'Assemblea General, com a mínim, ha de celebrar anualment una sessió ordinària dins del primer semestre de l'any.
2. L'òrgan de govern pot convocar l'Assemblea General amb caràcter extraordinari sempre que ho consideri convenient, i ho ha de fer quan ho sol·liciti un nombre d'associats no inferior al 10 %; en aquest cas, l'Assemblea ha de tenir lloc dins el termini de trenta dies a partir de la sol·licitud.

Article 11

1. L'Assemblea és convocada per l'òrgan de govern mitjançant una convocatòria, que ha de contenir, com a mínim, l'ordre del dia, el lloc, la data i l'hora de la reunió.
2. La convocatòria s'ha de comunicar quinze dies abans de la data de la reunió, individualment i mitjançant un escrit adreçat al domicili que consti en la relació actualitzada d'associats i associades que ha de tenir l'associació.
3. Les reunions de l'Assemblea General les presideix el president de l'associació. Si no hi és, l'han de substituir, successivament, el vicepresident o el vocal de més edat de la Junta. Actuarà com a secretari qui ocupi el mateix càrrec a la Junta Directiva.
4. El secretari redacta l'acta de cada reunió, que han de signar ell mateix i el president, amb un extracte de les deliberacions, el text dels acords adoptats, el resultat numèric de les votacions i la llista de les persones assistents. Al començament de cada reunió de l'Assemblea General es llegeix l'acta de la sessió anterior a fi que s'aprovi o s'esmeni. Sis dies abans, en tot cas, l'acta i la documentació complementària han d'estar a disposició dels socis en el local social i trameses a tots els associats per correu ordinari o electrònic.

Article 12

1. L'Assemblea General es constitueix vàlidament sigui quin sigui el nombre de persones associades presents o representades.
2. El 10 % dels associats pot sol·licitar a l'òrgan de govern la inclusió en l'ordre del dia d'un o més assumptes per tractar, sempre que ho faci, si ja s'ha convocat l'Assemblea, dins el primer terç del període comprès entre la recepció

de la convocatòria i la data de la reunió. La sol·licitud també es pot fer directament a l'Assemblea, que decideix el que considera convenient, però únicament pot adoptar acords respecte als punts no inclosos en l'ordre del dia comunicat en la convocatòria, prèvia declaració d'urgència, si així ho decideix una majoria de les tres quartes parts de les persones presents.

3. Podrà assistir a les assemblees generals, com a membres acreditats, amb veu i sense vot, el personal tècnic i assessor al servei de les sindicatures i defensories, amb la proposta prèvia dels seus respectius titulars.

Article 13

1. En les reunions de l'assemblea General, correspon un vot a cada membre de l'associació.

2. Els acords es prenen per majoria simple de vots dels socis presents o representats.

3. Per adoptar acords sobre la separació dels membres, la modificació dels Estatuts, la dissolució de l'associació, la constitució d'una federació amb associacions similars o la integració en una de ja existent, cal un nombre de vots equivalent a les dues terceres parts dels assistents. En qualsevol cas, l'elecció de la Junta Directiva, si es presenten diverses candidatures, es fa per acord de la majoria relativa dels socis presents o representats.

4. Les candidatures que es presentin formalment tenen dret a una còpia de la llista dels socis i dels seus domicilis certificada pel secretari/a amb el vist-i-plau del president/a.

Capítol IV. Òrgans executius

La Junta Directiva

Article 14

1. Regeix, administra i representa l'associació la Junta Directiva, que componen el president, el vicepresident, el secretari, el tresorer i un màxim de 5 vocals. El president i el vicepresident exerciran els càrrecs com a coordinador i sots-coordinador respectivament. Només podran assumir aquests càrrecs els socis de ple dret de l'associació. Tots aquests càrrecs hauran de ser exercits per persones diferents. També forma part de la Junta Directiva l'administrador del

FòrumSD, amb les característiques que es regulen al capítol IV d'aquests Estatuts.

2. L'elecció dels membres de la Junta Directiva es fa per votació de l'Assemblea General. Les persones elegides entren en funcions després d'haver acceptat el càrrec.

3. El nomenament i el cessament dels càrrecs han de ser certificats pel secretari sortint, amb el vist-i-plau del president sortint, i s'han de comunicar al Registre d'Associacions.

4. Els membres de la Junta Directiva, amb l'excepció de l'administrador del FòrumSD, no poden dur a terme cap activitat retribuïda per l'associació, excepte la percepció de les dietes corresponents als desplaçaments fets en interès i per encàrrec de l'associació fora del seu domicili habitual.

Article 15

1. Els membres de la Junta Directiva exerceixen el càrrec durant un període d'un any, sens perjudici que puguin ser reelegits.
2. El cessament dels càrrecs abans d'extingir-se el termini reglamentari del seu mandat pot esdevenir per:
 - a) dimissió voluntària presentada mitjançant un escrit en el qual se n'exposin els motius.
 - b) malaltia que incapaciti per exercir el càrrec
 - c) baixa com a soci institucional de l'associació.
3. Les vacants que es produeixin a la Junta Directiva s'han de cobrir en la primera reunió de l'Assemblea General que tingui lloc. Mentrestant, per acord de la Junta Directiva, un membre de l'associació podrà ocupar provisionalment el càrrec vacant.

Article 16

1. La Junta Directiva té les facultats següents:
 - a) Representar, dirigir i administrar l'associació de la manera més àmplia que reconegui la llei; així mateix, complir les decisions preses per l'Assemblea General, d'acord amb les normes, instruccions i directrius que aquesta Assemblea estableixi.

- b) Prendre els acords que calgui amb relació a la compareixença davant dels organismes públics i per exercir tota mena d'accions legals i interposar els recursos pertinents.
- c) Proposar a l'Assemblea General la defensa dels interessos de l'associació.
- d) Proposar a l'Assemblea General la defensa de l'establiment de les quotes que els membres de l'associació han de satisfer.
- e) Convocar les assemblees generals i controlar que es compleixin els acords que s'hi adoptin.
- f) Elaborar i presentar anualment l'informe de gestió de les activitats del FòrumSD per tal que sigui sotmès a l'aprovació de l'Assemblea General.
- g) Presentar el balanç i l'estat de comptes de cada exercici a l'Assemblea General perquè els aprovi i confeccionar els pressupostos de l'exercici següent.
- h) Contractar els empleats que l'associació pugui tenir.
- i) Inspeccionar la comptabilitat i preocupar-se perquè els serveis funcionin amb normalitat.
- j) Establir grups de treball per aconseguir de la manera més eficient i eficaç els fins de l'associació i autoritzar els actes que aquests grups projectin dur a terme.
- k) Nomenar els vocals de la Junta Directiva que s'hagin d'encarregar de cada grup de treball a proposta dels mateixos grups.
- l) Dur a terme les gestions necessàries davant d'organismes públics, entitats i altres persones per aconseguir:
- subvencions o altres ajuts i
 - l'ús de locals o edificis que puguin arribar a ser un lloc de convivència i comunicació.
- m) Obrir comptes corrents i llibretes d'estalvis en qualsevol establiment de crèdit o d'estalvi i disposar dels fons que hi hagi en aquest dipòsit. La disposició dels fons es determina a l'article 29.

- n) Resoldre provisionalment qualsevol cas que no hagin previst els Estatuts i donar-ne compte en la primera reunió de l'Assemblea General.
- o) Qualsevol altra facultat que li hagi estat delegada expressament.

Article 17

1. La Junta Directiva, convocada prèviament pel president o per la persona que el substitueixi, s'ha de reunir en sessió ordinària amb la periodicitat que els seus membres decideixin, que en cap cas podrà excedir els tres mesos entre les convocatòries.
2. S'ha de reunir en sessió extraordinària quan la convoqui amb aquest caràcter el president o bé si ho sol·licita un terç dels membres que la componen.

Article 18

1. La Junta Directiva queda constituïda vàlidament si ha estat convocada amb un mínim de sis dies d'antelació i hi ha un quòrum de la meitat més un.
2. Els membres de la Junta Directiva estan obligats a assistir a totes les reunions que es convoquin, encara que, per causes justificades, poden excusar-se'n. L'assistència del president o del secretari o de les persones que els substitueixin és necessària sempre.
3. La Junta Directiva pren els acords per majoria simple de vots dels assistents.

Article 19

1. La Junta Directiva pot delegar alguna de les seves facultats en una o diverses comissions o grups de treball si compta, per fer-ho, amb el vot favorable de dos terços dels seus membres.
2. També pot nomenar, amb el mateix quòrum, un o uns quants mandataris per exercir la funció que els confiï, amb les facultats que cregui oportú conferir-los en cada cas.

Article 20

Els acords de la Junta Directiva s'han de fer constar en el llibre d'actes i, un cop llegits, han de ser signats pel secretari i el president. En iniciar-se cada reunió de la Junta Directiva, s'ha de llegir l'acta de la sessió anterior perquè s'aprovi o es rectifiqui, si és procedent.

El president i el vicepresident*Article 21*

1. Són pròpies del president les funcions següents:

- a) Dirigir i representar legalment l'associació per delegació de l'Assemblea General i de la Junta Directiva.
 - b) Presidir i dirigir els debats, tant de l'Assemblea General com de la Junta Directiva.
 - c) Emetre un vot de qualitat decisor i en els casos d'empat.
 - d) Establir la convocatòria de les reunions de l'Assemblea General i de la Junta Directiva.
 - e) Visar les actes i els certificats emesos pel secretari de l'associació.
 - f) Les atribucions restants pròpies del càrrec i aquelles per a les quals el deleguin l'Assemblea General o la Junta Directiva.
2. El president és substituït, en cas d'absència o malaltia, pel vicepresident o, altrament, pel vocal de més edat de la Junta per aquest ordre.

El tresorer i el secretari*Article 22*

El tresorer té com a funció la custòdia i el control dels recursos de l'associació, com també l'elaboració del pressupost, el balanç i la liquidació de comptes. Porta un llibre de caixa; signa els rebuts de quotes i altres documents de tresoreria; paga les factures aprovades per la Junta Directiva, les quals han d'ésser visades prèviament pel president, i ingressa el que sobra en dipòsits oberts en establiments de crèdit o d'estalvi.

Article 23

El secretari té com a funció custodiar la documentació de l'associació; aixecar, redactar i signar les actes de les reunions de l'Assemblea General i la Junta Directiva; redactar i autoritzar els certificats que calgui lliurar, i també portar el llibre de registre de socis. En cas d'absència del secretari a alguna reunió de l'Assemblea o la Junta Directiva, el president designarà la persona que assumirà les seves funcions.

L'administrador*Article 24*

1. L'administrador del FòrumSD formarà part de la Junta Directiva, amb veu i sense vot, i podrà assistir a les reunions de l'Assemblea General durant el temps que pugui ocupar aquest càrrec. L'administrador desenvoluparà les seves funcions al servei dels objectius de l'associació i sota les directrius establertes de l'Assemblea General i la Junta Directiva.

2. El nomenament i cessament de l'administrador seran acordats per l'Assemblea General a proposta de la Junta Directiva i comportaran, si s'escau, les compensacions i retribucions que s'estableixin per a l'exercici de les seves funcions d'acord amb la normativa laboral vigent. El mandat de l'administrador s'estableix en cinc anys, susceptibles de renovació, per l'Assemblea General.

3. L'administrador del FòrumSD assumirà les funcions de la gestió i el funcionament quotidià del FòrumSD, així com la representació tècnica i la coordinació de l'associació amb els diversos organismes i entitats amb qui es relaciona. També podrà formar part dels grups de treball i les comissions que l'associació pugui crear.

Les comissions o grups de treball*Article 25*

La creació i constitució de qualsevol comissió o grup de treball l'han de plantejar els membres de l'associació que vulguin formar-los, que n'han d'assabentar la Junta Directiva i explicar les activitats que es proposen dur a terme.

La Junta Directiva s'ha de preocupar d'analitzar les diferents comissions o grups de treball, els encarregats dels quals li han de presentar un cop al mes un informe detallat de les seves actuacions.

Capítol V. El règim econòmic

Article 26

Aquesta associació no té patrimoni fundacional.

Article 27

Els recursos econòmics de l'associació es nodreixen de:

- a) les quotes que fixa l'Assemblea General per als seus membres;
- b) les subvencions oficials o particulars;
- c) les donacions, les herències o els llegats, i
- d) les rendes del patrimoni mateix o bé d'altres ingressos que puguin obtenir-se.

Article 28

Tots els membres de l'associació tenen l'obligació de sostenir-la econòmicament, mitjançant quotes o derrames, de la manera i en la proporció que determini l'Assemblea General a proposta de la Junta Directiva.

L'Assemblea General pot establir quotes periòdiques -que s'abonaran per mesos, trimestres, semestres o anualitats, segons el que disposi la Junta Directiva- i quotes extraordinàries.

Article 29

L'exercici econòmic coincideix amb l'any natural i queda tancat el 31 de desembre.

Article 30

En els comptes corrents o llibretes d'estalvis obertes en establiments de crèdit o d'estalvi, hi han de figurar les signatures del president, el tresorer i el secretari.

Per poder disposar dels fons n'hi ha prou amb dues firmes, una de les quals ha de ser la del tresorer o bé la del president.

Capítol VI. La dissolució*Article 31*

L'associació pot ser dissolta si ho acorda l'Assemblea General per acord favorable adoptat amb els dos terços dels vots dels membres de l'Assemblea General convocada amb caràcter extraordinari expressament per a aquest fi.

Article 32

1. Un cop acordada la dissolució, l'Assemblea General ha de prendre les mesures oportunes tant pel que fa a la destinació dels béns i drets de l'associació com a la finalitat, l'extinció i la liquidació de qualsevol operació pendent.

2. L'Assemblea està facultada per elegir una comissió liquidadora sempre que ho cregui necessari.

3. Els membres de l'associació estan exempts de responsabilitat personal. La seva responsabilitat queda limitada a complir les obligacions que ells mateixos hagin contret voluntàriament.

4. El romanent net que resulti de la liquidació s'ha de lliurar directament a l'entitat pública o privada sense afany de lucre que, en l'àmbit territorial d'actuació de l'associació, hagi destacat més en la seva activitat a favor d'obres benèfiques.

5. Les funcions de liquidació i d'execució dels acords a què fan referència els apartats anteriors d'aquest mateix article són competència de la Junta Directiva, si l'Assemblea General no confereix aquesta missió a una comissió liquidadora especialment designada.

Figueres, 10 de novembre de 2005

Els socis fundadors:

LOCALITAT	TITULAR	SIGNATURA
Amposta	Eloi Toldà Andreu Defensor de la Ciutadania	
Argentona	Ferran Merino Coloma Defensor del Vilatà-Vilatana	
Badalona	Armand Soler Alcaraz Síndic Defensor de la Ciutadania	
Barcelona	Pilar Malla i Escofet Síndica de Greuges de Barcelona	
Cambrils	Francesc Amela Traver Defensor de la Ciutadania	
Figueres	Eduard Puig Pujol Síndic Municipal de Greuges	
Gavà	Pere Marrugat Querol Síndic Municipal de Greuges	
Girona	M. Teresa Seseras Vicens Defensora del Ciutadà	
Granollers	Jordi Baulies Cortal Defensor del Ciutadà	
Igualada	Pilar Colom David Síndica de Greuges	
L'Escala	Francesc Torrent Rustey Síndic de Greuges	

Manlleu	Miquel Torrents Espuña Defensor del Ciutadà	
Mataro	Jordi Puigderrajols Coll Defensor del Ciutadà	
Mollet	Francisco Amaya Moreno Síndic Personer	
Palamós	Jordi Sistach i Roure Síndic Municipal de Greuges	
Reus	Francesc Palacin Artiga Síndic de Greuges	
Rubi	Jordi Quintas Safons Síndic de Greuges	
Salt	Miquel Brugués Costabella Defensor del Ciutadà	
Sant Boi	Carles Dalmau i Ausàs Síndic Municipal de Greuges	
Sant Feliu de Guíxols	José Luis Mayo Gutiérrez Síndic Municipal de Greuges	
Santa Coloma de Gramenet	Fernando Oteros Salas Defensor de la Ciutadania	
Terrassa	Joan Sales Homs Síndic Municipal de Greuges	
Tiana	Jordi Figueres Anmella Síndic de Greuges	
Vilafranca del Penedès	M. Glòria Valeri Ferret Síndica Municipal de Greuges	

FÒRUMSD	<i>FÒRUM DE SÍNDICS, SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA</i>
----------------	---

Vilanova del Vallès	Núria Villanueva Rey Síndica Municipal de Greuges	
---------------------	--	--

FÒRUMSD

***FÒRUM DE SÍNDICS, SÍNDIQUES,
DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE
CATALUNYA***

ANNEX III

FÒRUMSD	FÒRUM DE SÍNDICS, SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA
----------------	--

<p>FÒRUM DE SÍNDICS, SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA</p> <p>FÒRUMSD</p> <p>ASEEMBLEA CONSTIUENT – GENERAL</p> <p>Figueres, 10 de Novembre de 2005</p>

President	Vicepresident	Secretari
<u>Eduard Puig Pujol</u> Síndic Municipal de Greuges Figueres	<u>Miquel Torrents Espuña</u> Defensor del Ciutadà Manlleu	<u>Francisco Amaya Moreno</u> Síndic Personer Mollet
<u>Administrador</u> <u>J. Antoni Martínez</u>	Aquesta acta és el complement de l'acta fundacional de l'associació signada conjuntament amb els estatuts pels socis fundadors del FòrumSD	

Assistents:

Eloi Toldà Andreu – Amposta
Ferran Merino Coloma – Argentona
Armand Soler Alcaraz – Badalona
Pilar Malla i Escofet – Barcelona
Francesc Amela Traver – Cambrils
Eduard Puig Pujol – Figueres
Pere Marrugat Querol - Gavà
M. Teresa Seseras Vicens – Girona
Jordi Bauliés Cortal – Granollers
Pilar Colom David – Igualada
Francesc Torrent Rustey – L'Escala
Miquel Torrents Espuña – Manlleu
Jordi Puigderrajols Coll - Mataró
Francisco Amaya Moreno – Mollet del Vallès
Jordi Sistach i Roura – Palamós

Francesc Palacín Artiga – Reus
Jordi Quintas Safons – Rubí
Miquel Brugués Costabella – Salt
Carles Dalmau i Ausàs – Sant Boi de Llobregat
José Luis Mayo Gutiérrez - Sant Feliu de Guixols
Fernando Oteros Salas – Santa Coloma de Gramenet
Jordi Figueres Anmella – Tiana
Joan Sales Homs - Terrassa
M. Glòria Valeri Ferret – Vilafranca del Penedès
Núria Villanueva Rey – Vilanova del Vallés

Personal tècnic:

Carme Ruano – Argentona
Neus Ronda – Badalona
Aurora Pouso – Badalona
Imma Miret – Barcelona
Amparo Lotero - Figueres
Carina Perecaula – Girona
Elisabet Martínez – Igualada
M. Angels Gasull - Mataró
Begoña Ballvé – Mollet del Vallès
J. Antoni Martínez – Santa Coloma de Gramenet
Amparo Villar – Terrassa

Excusen l'assistència:

Joan Massa Sarrado – La Seu d'Urgell
Teresa Areces Piñol - Lleida
Xavier Anton Bofill – Ripoll
Joan Collell Xirau- Vilanova i la Geltrú

Ordre del dia:

- 1.- Assemblea Constituent
 - 1.1 Presentació i proposta d'aprovació estatuts
 - 1.2 Proposta i nomenament Junta directiva
 - 1.3 Proposta i nomenament Administrador

- 2.- Assemblea General
 - 2.1 Pla de treball 2006
 - 2.2 Proposta i aprovació pressupost i quotes anuals
 - 2.3 Proposta logotip per l'associació

Desenvolupament de l'assemblea:

El Sr. Eduard Puig, coordinador del FòrumSD presideix la reunió conjuntament amb el Sr. Miquel Torrents, sots-coordinador amb l'ordre del dia previst.

1.- Assemblea Constituent

El coordinador Sr. Eduard Puig obre la sessió i dona la benvinguda als assistents i fa una salutació especial pels nous síndics que s'incorporen per primer cop a les reunions del FòrumSD; el Sr. Pere Marrugat Pedrol, Síndic municipal de Greuges de Gavà, i el Sr. José Luis Mayo Gutiérrez, Síndic municipal de greuges de Sant Feliu de Guíxols.

Agraeix igualment l'esforç que suposa la presència de totes les persones que assisteixen a aquest acte, atès la importància que la convocatòria té pel futur del FòrumSD.

1.1.- Presentació i proposta aprovació dels estatuts.

El Sr. Puig i el Sr. Torrents destaquen en les seves intervencions de presentació dels estatuts l'esforç que tots els Síndics i les Síndiques, Defensors i Defensores han fet amb la tramesa d'aportacions i esmenes. Aquest treball ha facilitat l'enriquiment i millora del document que avui es proposa per a la seva aprovació. Es recorda que la proposta sorgeix formalment com un encàrrec de la darrera trobada de Manlleu al qual avui es dona compliment. Agraeixen també el treball de redacció i revisió d'esmenes que han fet els membres de la comissió jurídica.

Seguidament el Sr. Torrents fa una breu exposició i repàs dels trets principals dels estatuts. Comenta que l'objectiu d'aquesta associació és el de donar suport tècnic a les sindicatures i defensories, promoure els contactes i intercanvis, promoure el desenvolupament de la institució i poder treballar temes conjunts. Considera que la proposta d'associació que avui es vol aprovar, com agrupació del conjunt de sindicatures i defensories garanteix el futur pel FòrumSD.

A continuació s'obre un torn de paraules en el qual es resolen alguns dubtes sobre els temes següents: delegació del vot del soci institucional (sempre entre socis institucionals), Quotes i obligacions dels socis institucionals (clarificat dins dels articles 5, 6 i 28 dels estatuts), Drets i obligacions dels socis honorífics – socis de mèrit (clarificat a l'article 5.2). El Sr. Torrents destaca, amb caràcter general, que l'assemblea sempre pot prendre les decisions que estimi oportunes sobre les quotes i qualsevol altre tema del seu interès.

Quant al pagament de les quotes dels socis i sòcies institucionals, queda clar que l'obligació del pagament recau sobre la persona que s'ha associat. Tot i així, tots els reglaments de les sindicatures i defensories recullen en algun dels seus articles, en formes més o menys similars, que els Ajuntaments "hauran de facilitar els mitjans adequats" per al funcionament de la Oficina del Síndic/Síndica – Defensor/Defensora.

És en aquest punt del Reglament on cal vincular el pagament d'aquesta quota, com una de les despeses pròpies de la sindicatura que ha d'assumir cada Ajuntament.

Finalment i per la unanimitat de tots els assistents s'aprova constituir l'associació denominada: FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA.

1.2.- Proposta i nomenament de la Junta Directiva.

El Sr. Carles Dalmau, membre de la comissió redactora dels estatuts, fa la proposta a l'assemblea d'adaptar l'actual mandat dels coordinadors del FòrumSD a les necessitats de la nova associació FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES, DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA (en endavant FòrumSD) i a un funcionament coincident amb els anys naturals, als efectes de facilitar l'aprovació i tancament dels pressupostos de l'associació.

D'aquesta forma s'assumeix que la primera Junta Directiva assumirà el seu mandat per tot el període de l'any 2006 i s'acorda que les assemblees anuals del FòrumSD es convocaran al mes de febrer de cada any.

Per harmonitzar aquest primer mandat amb les dates acordades en què se celebraran les assemblees generals es proposa i s'acorda que la primera assemblea general ordinària se celebri el mes de febrer de 2007, celebrant-ne una d'extraordinària el mes de juny de 2006 perquè l'assemblea pugui dur a terme les seves competències.

Seguidament, per unanimitat, s'aprova la composició de la Junta Directiva:

President:	Sr. Eduard Puig Pujol, Figueres.
Vicepresident:	Sr. Miquel Torrent España, Manlleu.
Secretari:	Sr. Francisco Amaya Moreno, Mollet del Vallès.
Tresorer:	Sr. Ferran Merino Coloma, Argentona.
Vocal:	Sra. M. Glòria Valeri Ferret, Vilafranca del Penedès.
Vocal:	Sr. Armand Soler Alcaraz, Badalona.
Vocal:	Sr. Carles Dalmau Ausàs, Sant Boi de Llobregat.
Vocal:	Sra. Núria Villanueva Rei, Vilanova del Vallès.
Vocal:	Sr. Fernando Oteros Salas, Santa Coloma de Gramenet.

1.3.- Proposta i nomenament de l'administrador del FòrumSD

S'aprova per unanimitat el nomenament del Sr. Joan Antoni Martínez Prat, adjunt al Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, com administrador de l'associació FòrumSD.

2.- Assemblea General

2.1 Aprovació del pla de treball 2006

S'aprova per unanimitat el pla de treball que es presenta:

- Associació FòrumSD
 - o Registre entitat – Generalitat – Ajuntament Sta. Coloma
 - o Funcionament quotidià – obertura de comptes – quotes
 - o Reunions Junta directiva
 - o Altes socis: socis agregats
 - o Recerca fonts externes finançament: Diputació de Barcelona
 - o Registre domini: FòrumSD.cat – www.forumsd.cat

- Comissió treball Diputació de Barcelona – Sindicatures locals
 - o Reunions treball – 18/10/05 – 23/11/05 – 20/12/05 – 24/01/06
 - o Febrer 2006 – Elaboració Guia
 - o Preparació jornada amb Ajuntaments – difusió guia
 - o Representació FòrumSD:
 - Eduard Puig - Armand Soler
 - Amparo Villar – J. Antoni Martínez
 - o Altres diputacions: Girona, Tarragona, Lleida.

- Jornades Universitat Rovira i Virgili – Reus
 - o Previsió – primera quinzena març 2006
 - o Jornada de caràcter tècnic-formatiu
 - o Reunió pendent Dr. Jordi Barbat (temes i ponents)
 - o Temes possibles: Base institucional de les sindicatures, l'actuació d'ofici, la mediació en les sindicatures, monogràfics (reclamacions danys – ERP – sorolls – antenes telefonia)

- Normativa legal – Futur Llei municipal
 - o Presentació propostes Conselleria Governació i Administracions públiques (22 novembre)
 - o Assistents: President, vicepresident i membres comissió jurídica

- Propostes recomanacions conjuntes
 - o Sorolls – pendent nova ordenança (Diputació de BNC)
 - o IBI – Bonificacions per a famílies nombroses
 - o Objectius socials de la contractació

- Diversos
 - o Presentació associació Síndic Greuges Catalunya
 - o Presentació pública associació
 - o Manteniment secretaria – administració – correu - FòrumSD

A més dels temes ja previstos com a monogràfics (temes subministraments i costos aigua o contaminació acústica) es proposa, en la mesura del possible, anar incloent d'altres com la situació de la immigració, barreres arquitectòniques i el dret de vot dels immigrants, així com la situació legal per a la instal·lació dels aparells d'aire condicionat.

2.2.- Aprovació del pressupost i les quotes

S'aprova per unanimitat la proposta econòmica i les quotes anuals dels associats.

PRESSUPOST FÒRUMSD 2006 - DESPESES			
Personal	Directiu a temps parcial *	8.400	
	Auxiliar (becari/a a temps parcial)	3.000	
	Despeses socials	4.100	
	Cost total personal		15.500
Despeses corrents	Telèfon	500	
	Electricitat	250	
	Neteja	250	
	Material Oficina	250	
	Despeses bancàries	50	
	Dietes i quilometratge **	1.045	
	Total despeses corrents		2.345
Previsions	Impagats (11%)	2.355	
	Assemblea anual ***	1.200	
	Total previsions		3.555
	TOTAL DESPESES ANUALS		21.400

Notes explicatives

* 600 € x 14 pagues

** 6 viatges x 300 qm.x 0.180304 = 325
Dietes 6 x 20 = 120

2 viatges de representació = 600
*** 80 assistentsx30=2.400 (50%) = 1.200

PROPOSTA REPARTIMENT DESPESES

S'acorda l'aplicació d'un criteri en funció del número de regidors/habitants de cada municipi amb l'aplicació de la fórmula següent: despeses totals/suma dels regidors de tots els municipis= quota-base). La quota de cada municipi surt de multiplicar el nombre de regidors del municipi per la quota-base resultant. La suma dels regidors dels 31 municipis de Catalunya que a data d'avui estan inclosos en el FòrumSD és de 653. (Inclou previsió de Sabadell - gener 2006).

Previsió pressupost 21.400 / 653 = 32,77 --- Arrodonit a 33 €

PRESSUPOST FÒRUMSD 2006 - INGRESSOS			
Ajuntaments	N. Regidors	Proposta quota (33€/regidor)	Total
1	7	231	231
2	11	363	726
2	13	429	858
7	17	561	3927
6	21	693	4158
6	25	825	4950
6	27	891	5346
1	41	1353	1353
Total 31			!Error de sintaxis,)

Alguns membres consulten quina repercussió té en les quotes la incorporació de nous associats i s'informa que la previsió és de fixar la quota anualment en l'assemblea general en funció del pressupost i la suma dels regidors dels municipis de Catalunya que en aquella data estiguin inclosos en el FòrumSD.

2.3 Proposta logotip per l'associació

Es presenten dues propostes que es treballaran segons els suggeriments aportats pels presents a l'acte. La Junta directiva estudiarà i farà una proposta definitiva de logotip per a l'associació.

Finalment els síndics, síndiques, defensors i defensores locals, socis fundacionals del FòrumSD, procedeixen a la signatura dels estatuts i de l'acta fundacional de l'associació.

Figueres, 10 de novembre de 2005

