

1. ÍNDEX

	Pàg.
1. ÍNDEX	1
2. PRESENTACIÓ, BALANÇ GENERAL I OBJECTIUS	3
3. RELACIONS AMB L'AJUNTAMENT I AMB LES SEVES DEPENDÈNCIES	
3.1. Contactes amb els/les responsables polítics/ques de l'Ajuntament	10
3.2. Relacions amb les diferents àrees	12
4. PROMOCIÓ DE LA INSTITUCIÓ I PARTICIPACIÓ EN ACTES PÚBLICS	
4.1. Difusió. Xerrades i publicitat	14
4.2. Aparicions als mitjans de comunicació	16
4.3. Participació en actes públics de la vila	
4.3.1. Presentació d'un llibre	19
4.3.2. Acte patronal de la Policia Local	19
4.3.3. Conferència del 25 de novembre	20
4.3.4. Pregó de la Fira del Gall	20
4.4. Altres col·laboracions	
4.4.1. Amb l'OA Flor de Maig i el FòrumSD	20
4.4.2. Taller d'Habilitats Socials per a Personal d'Atenció Ciutadana	22
5. RELACIONS AMB LES ALTRES SINDICATURES	
5.1. L'Associació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya – FòrumSD	

5.1.1. Assistència a les sessions de la Junta Directiva	23
5.1.2. VIII Trobada - Assemblea de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya – FòrumSD	26
5.1.3. Jornada de Treball del 26 de setembre de 2006	28
5.1.4. Participació a les II Jornades sobre l'Autogovern	28
5.1.5. Jornades de formació a Sabadell	30
5.2. Assistència a nomenaments, preses de possessió i actes d'homenatge	
5.2.1. Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell	31
5.2.2. Homenatge a l'Excm. Sr. Anton Cañellas	32
5.2.3. Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	32
5.3. Expansió de la institució i del FòrumSD	33
5.4. Assistència a la presentació al Ple dels informes anuals d'altres sindicatures	35
6. ACTUACIÓ DE LA SINDICATURA	
6.1. Síntesi de les queixes	
6.1.1. Expedients	38
6.1.2. Consultes sense expedient	69
6.2. Informació estadística	
6.2.1. Curs donat als casos presentats	90
6.2.2. Classificació de les consultes	91
6.2.3. Resolució dels casos estudiats	92
6.2.4. Acceptació dels suggeriments	94
6.2.5. Expedients per Servei	95
6.2.6. Taula de classificació general	96
7. REGLAMENT ORGÀNIC MUNICIPAL	97

2. PRESENTACIÓ, BALANÇ GENERAL I OBJECIUS

Presentació

Casualment, la presentació al Ple de l'Informe de l'actuació de la Sindicatura Municipal de Greuges de Vilafranca, corresponent a l'any 2006, coincideix amb el primer ple ordinari que té lloc després de les eleccions municipals del passat mes de maig.

Els resultats que s'hi van produir i la renovació de les candidatures han fet que gairebé la meitat dels regidors i regidores que avui formeu part del nostre Consistori sigui el primer cop que ocupeu aquest càrrec. A tots vosaltres, us vull animar a dur a terme, de la millor manera possible, el compromís de servei que acabeu d'adquirir amb Vilafranca.

I també per vosaltres, voldria començar la meva intervenció presentant-vos una mica què és i quina és la tasca de la Sindicatura Municipal de Greuges. No tinc intenció de fer un repàs exhaustiu dels articles del reglament orgànic que en regulen el funcionament, però sí que voldria oferir-vos unes pinzellades al respecte per deixar palès que la Sindicatura, tot i que en diferent mesura, també té la responsabilitat de servir a la ciutadania.

No pretenc –ni podria– comparar la meva funció amb l'elevat nivell de responsabilitat que assumeu vosaltres en el moment en què esdeveniu regidors i regidores, principalment els que teniu la tasca de governar però també els que, des de l'oposició, heu de procurar que la gestió de l'Equip de Govern sigui la millor per a la ciutat i per a aquells que hi convivim.

La meva tasca, però, és complementària a la vostra: una Sindicatura ha d'atendre les queixes d'aquells ciutadans i ciutadanes que no estan d'acord amb alguna acció o omissió de l'administració municipal o de qualsevol dels organismes que depenen. En aquests casos, la nostra primera feina consisteix en *escoltar* la persona que se sent agreujada, cosa que, tot i que pugui semblar estrany, de vegades esdevé la meitat de la solució del problema.

Un cop es coneix el cas, cal *determinar si la nostra Sindicatura és competent* per intervenir-hi, ja que hi ha diversos assumptes –conflictes entre empreses i consumidors, entre particulars, amb altres administracions, etc.– en els quals no tenim capacitat d'intervenció.

En cadascun d'aquests casos que no podem atendre directament, però, es procura *assessorar* o *orientar* el ciutadà o ciutadana vers l'organisme, institució o administració que el/la podrà ajudar a resoldre el seu problema. Aquestes atencions s'anomenen *Consultes*.

Per altra banda, quan el problema té el seu origen en l'actuació o la manca d'actuació d'aquesta administració, i quan el demandant ja ha presentat la seva queixa per via administrativa i tampoc ha aconseguit solucionar el conflicte, la Sindicatura n'obre *Expedient*, escolta i contrasta les versions d'ambdues parts, i intenta acostar les posicions per tal d'arribar a una *solució mediada*. En cas que no sigui possible arribar a aquesta solució de consens, la Sindicatura emet una resolució en què opina sobre la correcció o no de l'actuació municipal.

En cas que aquesta es consideri agreujant, la Sindicatura, des de la seva independència i objectivitat, emetrà una *recomanació* o *suggeriment* –que no és vinculant i podrà ser tingut en compte per l'Ajuntament o no– que posarà fi a la seva actuació.

Balanç general

Fer un repàs a les actuacions de la Sindicatura durant el passat 2006 ens pot donar una visió força aproximada de la salut d'aquesta institució i de la del funcionament de l'administració municipal.

Possiblement, la dada més evident és que s'han hagut d'obrir una quinzena de expedients menys al 2006 que no pas se'n van obrir el 2005. A primer cop d'ull, això és una gran data, ja que sembla indicar una millora substancial de les relacions entre l'Ajuntament i la ciutadania de Vilafranca.

Si a això hi sumem el fet que s'han tancat més expedients a favor de l'Ajuntament que no pas a favor dels interessats, sembla justificat afirmar que l'actuació municipal és força correcta.

Malgrat això, cal introduir algun matís a aquestes afirmacions, ja que en alguns dels expedients que s'han hagut de tancar a favor de l'Ajuntament, ha estat així perquè l'Ajuntament havia actuat correctament d'acord amb l'ordenament vigent, però, en alguns casos, el ciutadà o ciutadana en qüestió havia presentat arguments suficients com per considerar-se agreujat.

La conclusió, doncs, és que l'Ajuntament encara pot millorar. Potser no en l'aplicació de les lleis i les ordenances, però sí en l'atenció que dispensa a la ciutadania: no són estranys els casos en què una informació suficient, unes explicacions més acurades o una resposta una mica més ràpida haurien pogut evitar la molèstia que li suposa, a la persona presumptament agreujada, haver d'acudir a la Sindicatura i iniciar un procés de queixa.

De vegades, la Sindicatura ha de mantenir amb l'administració el diàleg que els ciutadans no tenen manera d'aconseguir.

Dissortadament, encara he d'introduir un altre element que enterbolirà els bons resultats que es desprenen de la interpretació objectiva de les dades d'aquest Informe. D'aquest nou element en podríem dir *desconfiança vers l'eficàcia dels processos administratius*.

Aquesta desconfiança, que sovint va acompanyada d'una certa “mandra” per part de la persona que té una queixa, es manifesta quan se li explica que primer s'ha de queixar per via administrativa, a fi de donar la possibilitat a l'Ajuntament de reparar, per si mateix, el potencial greuge que hagi causat.

En alguns casos, aquest escrit no arriba mai. I, evidentment, no és que el seu problema s'hagi resolt, sinó que algunes persones consideren –en funció de la gravetat i la importància de la seva queixa– que no paga la pena iniciar un procés que segurament serà llarg i, a més, és possible que no li resolgui el problema.

Objectivament, aquesta teoria ve recolzada pel fet que, davant la disminució d'expedients oberts durant el 2006, hi tenim l'augment de les consultes assessorades, que en molts casos no han arribat a generar un expedient perquè la via administrativa inicial mai no ha tingut lloc.

I un darrer element de dubte que pot entelar la visió optimista que he presentat inicialment és que la Sindicatura, malgrat els esforços de promoció i difusió que es duen a terme, encara és una institució relativament poc coneguda entre la ciutadania. Ho demostra el fet que cada vegada que apareix als mitjans de comunicació, es registra un petit increment en l'afluència de queixes i consultes que es presenten.

Així, també es pot considerar la possibilitat que si han arribat poques queixes durant el 2006 no sigui perquè tot funcioni perfectament, sinó perquè la gent no tingui clar on i com es pot queixar.

Per tot l'exposat, crec que seria agosarat fer valoracions absolutes de les dades d'aquest Informe, ja que ni tot va del tot bé, ni tot va del tot malament.

És evident que l'Ajuntament té la difícil tasca de governar una ciutat en constant creixement i de conduir-la amb pas ferm cap al seu futur, i també sembla una conseqüència lògica que, tot i els esforços per evitar-ho, sempre hi hagi individualitats que es puguin sentir agreujades per decisions que es prenen pensant en el bé general.

Per això, la tasca de la Sindicatura de Greuges continua essent molt important, ja que ofereix a tothom la possibilitat d'exposar, de manera particular i confidencial, els problemes que pateixen en la seva relació amb l'administració municipal. La Sindicatura, que existeix per voluntat política, esdevé l'última oportunitat abans de recórrer a la via judicial per tal que administració i administrats acostin posicions i elimini les possibles diferències que hagin sorgit en la seva relació.

Relacions externes

Com es pot comprovar amb un ràpid cop d'ull a l'índex del present Informe, aquesta Sindicatura no s'ha limitat a treballar només per a Vilafranca. És evident que aquesta és la meua principal tasca, però, com ja he manifestat en Informes anteriors, dono molta importància a les relacions de cooperació i cordialitat que mantenim amb el Síndic de Greuges de Catalunya i amb la resta de sindicatures locals del país.

Aquesta relació, que tan sovint ens ha permès compartir aprenentatges, dubtes, problemes i solucions, ens va portar, l'any 2005, a formalitzar i donar entitat al que anomenem *FòrumSD: el Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya*, associació amb la Junta de la qual estic compromesa com a Vocal.

Pertànyer a aquesta associació ens facilita molt més que compartir experiències, ja que des del FòrumSD es mantenen relacions molt fraternals amb altres sindicatures de fora de Catalunya, s'organitzen jornades de formació sobre matèries específiques, es col·labora en seminaris universitaris, es promou l'expansió de la institució de la Sindicatura de Greuges i es garanteix, entre d'altres, una presència molt digna a la xarxa d'Internet.

Objectius

Pel que fa als meus objectius de futur, tinc intenció de continuar esforçant-me per apropar la institució a la ciutadania. Per aconseguir-ho, i vistos els bons resultats obtinguts fins ara, vull consolidar la meua relació amb els diferents centres d'ensenyament secundari que hi ha a la vila, de manera que anualment pugui presentar als alumnes que la Sindicatura és l'eina que pot defensar els seus drets quan sentin que l'administració els vulnera.

També tinc intenció, al llarg d'aquest 2007, d'oferir a diverses associacions i entitats de la vila la possibilitat de fer-hi xerrades per donar a conèixer la institució.

I si apropar la Sindicatura de Greuges a la ciutadania és un dels meus principals objectius, l'altre gran repte, com no podia ser d'altra manera, és el de continuar treballant per millorar el servei que l'Ajuntament de Vilafranca ofereix a la seva ciutadania.

Agraïments

Per dur a terme aquests objectius i mantenir i millorar l'atenció que la Sindicatura ofereix a la població de Vilafranca, cal que aquesta compti amb els mitjans humans i materials necessaris per treballar amb eficiència, independència i objectivitat.

En aquest sentit, he d'agrair al Consistori sortint que, durant el 2006, millorés l'equipament informàtic que tinc a disposició, així com que fes les primeres passes per normalitzar la situació laboral de la persona que dóna suport administratiu a la Sindicatura.

També vull deixar constància del meu agraïment vers aquesta persona, ja que el seu interès i el seu esperit de col·laboració són fonamentals per al bon funcionament de la institució.

En aquest capítol d'agraïments encara em queda parlar dels mitjans de comunicació locals i comarcals, que durant tot l'any han concedit a la Sindicatura un tracte respectuós que ha ajudat a difondre la seva existència i la seva tasca, així com la independència i objectivitat de la seva actuació.

Per acabar, he de esmentar i agrair les facilitats que he trobat en la meva relació amb els diferents regidors i regidores amb qui he hagut de negociar. En aquest sentit, vull saludar especialment aquells membres de l'Equip de Govern sortint que no repeteixen en el seu càrrec, ja que tots ells, en un moment o altre, han esdevingut grans col·laboradors de la Sindicatura.

En aquest sentit, vull destacar i fer constar el meu reconeixement vers el Sr. Xavier Lecegui, en qui sempre he trobat una persona disposada a escoltar i a buscar solucions des del davant de la regidoria de Seguretat Ciutadana.

Finalment, només em resta renovar el meu compromís de continuar treballant per fer cada vegada més petita la distància entre l'administració municipal i la ciutadania.

Compto, per això, amb la col·laboració d'aquest nou Consistori, al qual dono la benvinguda i al qual encoratjo a treballar pensant, no només en Vilafranca, sinó en cadascuna de les persones que fan d'aquesta ciutat un gran lloc per viure-hi.

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

Vilafranca del Penedès, 25 de juliol de 2007.

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

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

Com és lògic, una Sindicatura Municipal de Greuges necessita un contacte freqüent i efectiu amb els diferents departaments de l'Ajuntament, i amb els seus màxims responsables, per al seu correcte funcionament.

Pel que fa al 2006, aquests contactes han estat nombrosos i satisfactoris, si bé alguna vegada m'he trobat que la voluntat és total però la disponibilitat de les agendes és limitada. Malgrat això, em consta que tant l'alcalde com els regidors i les regidores de l'equip de govern han fet tots els possibles en aquest sentit.

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.

La primera reunió de l'any amb la regidora de Sindicatura, Lourdes Sánchez, va tenir lloc a mig febrer. El tema principal de conversa va ser l'adhesió de la Sindicatura de Greuges de Vilafranca a l'Associació de Síndics/ques i Defensors/es Locals de Catalunya FòrumSD, amb els drets i deures que això suposava.

Vam comentar que formar-ne part es veia com una necessitat ineludible però que també implicava el compromís de satisfer una quota anual considerable (però assumible sense necessitat de demanar una ampliació de la partida de Sindicatura). El meu càrrec com a Vocal de la primera Junta Directiva de l'Associació i com a membre de la Comissió de Secretaria i Organització, també va ser objecte de comentari.

Un altre punt d'interès de la conversa va ser l'enquesta que la Sindicatura de Greuges de Catalunya havia tramès als ajuntaments durant el segon semestre de l'any 2005. La regidora es va comprometre a vetllar que el document amb les respostes es tornés al remitent al més aviat possible.

Finalment, i després de comentar breument alguns dels expedients que tenia oberts en aquell moment, vam parlar de la propera entrevista que tenia concertada amb l'alcalde, per explicar-li els detalls de l'Associació del FòrumSD, i la vaig convidar a assistir-hi.

Pocs dies després va tenir lloc l'esmentada entrevista amb l'alcalde, a la qual també va assistir la regidora Lourdes Sánchez. El punt principal de la conversa va tornar ser la constitució de l'Associació del FòrumSD i la meva integració a la primera Junta Directiva. També li vaig lliurar un exemplar dels estatuts i vam comentar les quotes que caldria satisfer.

Després, la conversa va girar a l'entorn de les sensacions que tinc, com a Síndica, en la meva relació amb l'Ajuntament i d'alguns expedients concrets, dels quals em va demostrar que estava el corrent.

Amb motiu de la presentació al Ple de l'Informe de l'actuació de la Sindicatura de greuges durant el 2005, que va tenir lloc durant el Ple del dia 20 de juny de 2006, vaig mantenir una petita ronda de contactes amb diversos regidors i regidores del Consistori.

Vull destacar la naturalitat i el bon to de cadascuna de les converses mantingudes, ja que vaig copsar en tot moment una actitud de respecte i de consideració vers la institució de la Sindicatura Municipal de Greuges.

Aquests contactes no només van ser útils per repassar els aspectes més destacats del contingut de l'Informe presentat al Ple, sinó que encara ens van permetre, en algun cas, optimitzar la línia de diàleg i col·laboració entre la Sindicatura i les regidories respectives.

Durant la resta de l'any, els contactes van respondre, bàsicament, a la necessitat de comentar aspectes relacionats amb alguns dels expedients que tenia oberts en cada moment. Per aquest motiu, la relació que vaig mantenir amb certes regidories va esdevenir més freqüent que amb d'altres.

En tots els casos, però, l'atenció rebuda ha estat molt satisfactòria, ja que sempre ha estat força fàcil concertar entrevistes i analitzar els temes en qüestió durant l'estona que fos necessària.

A finals de novembre vaig mantenir una darrera entrevista amb l'alcalde en què vam comentar tres o quatre dels expedients que tenia oberts en aquell moment, ja que considerava que la seva complexitat i la seva evolució feien recomanable que l'alcaldia els conegués i hi intervingués directament.

El Sr. Marcel Esteve així ho va entendre, i es va comprometre a ocupar-se personalment dels assumptes i a dir-me'n alguna cosa.

3.2. Relacions amb les diferents àrees

A mitjan octubre, arran de l'entrada en funcionament del Servei de Mediació i Convivència de l'Ajuntament, impulsat des del Pla per la Convivència, la seva responsable es va posar en contacte amb la Sindicatura per presentar el servei i establir una línia de col·laboració i derivació mútua.

La trobada va ser molt cordial i em va explicar com tenien previst començar a treballar (amb els conflictes veïnals) i l'estructura del servei (com es demana hora, les hores d'atenció al públic que tenen, el personal amb què compta, les possibilitats d'intervenció que tenen, etc.).

El document escrit que em va lliurar, que més endavant seria la base per a la elaboració d'un tríptic de promoció, va complementar i concretar la informació rebuda en primera instància.

Per altra banda, i com és habitual, la relació de la Sindicatura amb les diferents àrees de l'Ajuntament ha estat sempre fàcil i cordial. Els contactes amb els caps de servei i, quan ha calgut, amb els tècnics han trobat sempre una resposta adequada i una bona disponibilitat.

Vull destacar que aquesta bona disponibilitat té un mèrit especial en aquells departaments amb els quals he hagut de mantenir, per diversos motius, un tracte més freqüent. En són bons exemples la Policia Local, Serveis Socials i Urbanisme.

4. PROMOCIÓ DE LA INSTITUCIÓ I PARTICIPACIÓ EN ACTES PÚBLICS

4.1. Difusió. Xerrades i publicitat.

A finals de gener de 2006 totes les Sindicatures de Greuges locals vam rebre un correu electrònic del Director de Comunicació i Gabinet del Síndic de Greuges de Catalunya on se'ns comunicava la seva intenció de posar en marxa, de manera imminent, una campanya de difusió als principals mitjans de comunicació (en una primera fase, ràdio i televisió) per donar a conèixer la figura del Síndic de Greuges i apropar la institució a la ciutadania.

La seva intenció era reforçar el rol social de defensa dels drets i propiciar la familiaritat d'una institució encara poc coneguda a nivell popular.

Eren molt conscients que aquella campanya també podria incrementar el coneixement públic de tots els Síndics i Síndiques locals, motiu pel qual van tenir la consideració de comunicar-nos-ho abans d'engegar-la.

Les diferents aparicions als mitjans de comunicació locals i comarcals, amb motiu de la presentació de la Memòria 2005 i amb motiu de l'entrevista que em va fer Vilafranca TV, també han suposat, en certa manera, una forma de promoció de la institució.

El recordatori permanent de l'existència de la Sindicatura de Greuges i de les possibilitats que ofereix a l'hora de defensar els drets de la ciutadania és una manera de promocionar la mateixa Sindicatura i, en definitiva, de contribuir a millorar les relacions entre l'Ajuntament de Vilafranca i tota la ciutadania.

Passat l'estiu de 2006 vaig començar una ronda de contactes amb totes les associacions de veïns de la vila. L'objectiu era, com he fet cada any, poder-los

lliurar un exemplar del darrer Informe que la Sindicatura havia presentat al Ple, en aquest cas, el de l'any 2005.

No cal dir que vaig aprofitar els contactes amb els diferents presidents i responsables per recordar-los l'existència de la Sindicatura Municipal de Greuges i posar-me a la seva disposició per a qualsevol consulta directa o, fins i tot, per dur a terme alguna xerrada informativa a les seves associacions.

A mig setembre de 2006 vaig posar en marxa una altra línia d'actuació per tal de fer arribar la institució de la Sindicatura de Greuges a tota la població i a totes les franges d'edat. En aquest cas, vaig decidir posar-me en contacte amb la direcció dels centres d'ensenyament secundari de la vila i plantejar-los la possibilitat de dur a terme, amb els joves del Cicle Superior, una activitat que permetés a l'alumnat, de manera fàcil, amena i pràctica, conèixer i fer-se seva la institució de la Sindicatura Municipal de Greuges.

Per a aquest fi, la Sindicatura de Vilafranca va col·laborar amb la de Sabadell en l'elaboració d'un document que pogués servir de presentació i de base de treball per desenvolupar l'activitat en qüestió.

Les entrevistes amb les direccions i caps d'estudi dels diferents centres es van dur a terme, després d'una presentació prèvia per telèfon, durant els mesos d'octubre i novembre. He de dir que l'acollida va ser molt bona per part de tots els centres, i que de seguida es van començar a proposar dates per a començaments de 2007.

El primer contacte amb l'alumnat, però, va ser a finals de novembre de 2006, ja que els responsables de l'escola Sant Josep i Santa Anna van considerar oportú preparar l'activitat principal d'aquesta campanya amb la publicació d'una entrevista a la Síndica a la revista de l'escola.

Aquesta entrevista em va ser feta pels mateixos alumnes en el que va suposar el seu primer contacte amb la Sindicatura, però el seu interès i el nivell de les seves preguntes em va demostrar clarament que els mestres havien preparat el tema amb força profunditat.

Al llarg de l'entrevista, que va durar ben bé una hora, vam analitzar el funcionament de la institució, la tipologia dels casos, com es resolen, etc. A més, també vam repassar aspectes més formals i teòrics com la independència de la Sindicatura, el seu origen, com s'escull un síndic, etc.

Com en anys anteriors, a primers de desembre de 2006 una de les responsables de l'Hospital de Dia de Vilafranca es va posar en contacte amb la nostra Sindicatura per proposar-me que fes una xerrada davant d'un grup d'usuaris i responsables del centre.

La trobada va tenir lloc a la Sala Pau Boada de l'Ajuntament pocs dies després, el 12 de desembre, i va consistir en una exposició inicial per part meva i un torn obert de preguntes.

Els assistents (12 usuaris i 2 cuidadors) em van escoltar amb atenció i interès, i van aprofitar el torn de preguntes per plantejar-me casos concrets i per acabar d'aclarir dubtes i conceptes.

La visita, tot i allargar-se fins gairebé una hora, va ser molt amena i participativa.

4.2 Aparicions als mitjans de comunicació

La presentació al Ple de l'Informe de l'actuació de la Sindicatura de greuges durant el 2005, que va tenir lloc durant el Ple del dia 20 de juny de 2006, va suposar la primera aparició de la Sindicatura Municipal de Greuges de Vilafranca als mitjans locals i comarcals, tant als audiovisuals com als escrits.

Trobo necessari esmentar el tracte, acurat i sense estridències, amb què tots els mitjans van abordar la presentació de l'Informe al Ple referent a l'actuació de 2005. Agraeixo, doncs, que atenguessin la petició que els vaig adreçar en aquest sentit per tal de no distorsionar la relació (necessària per tal d'assolir solucions) entre la Sindicatura i l'Ajuntament.

Un mes més tard, cap a finals de juliol, Vilafranca TV em va fer una entrevista en què vam abordar amb una certa profunditat diversos aspectes de les meva feina com a Síndica Municipal de Greuges.

Vam començar amb una visió genèrica sobre la institució de la Sindicatura (què és? com funciona? quan es va crear? quin tipus de queixes són les més freqüents? quina relació s'estableix amb la ciutadania?...), però de seguida van entrar en punts una mica més concrets (la dificultat de mantenir –i escenificar– la independència respecte a l'Ajuntament, etc.) i actuals.

En aquest sentit, vam comentar amb certa profunditat les relacions amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya, entre les diverses sindicatures locals, la col·laboració que mantenim, les Trobades anuals que celebrem, etc. A tall d'anècdota, vam comentar que des que es va celebrar la Trobada a Vilafranca, ja feia 6 anys, fins a aquell moment, la quantitat de sindicatures que existeixen arreu de Catalunya s'havia multiplicat, cosa que posava de manifest el considerable ritme d'implantació de la institució i que, en certa manera, ens havia obligat a plantejar-nos la necessitat d'una major organització, infraestructura i coordinació.

Aquestes noves necessitats, vam comentar, havien estat les que ens havien fet constituir, a finals de 2005, l'Associació de Síndics/ques i Defensors/es Locals de Catalunya – FòrumSD, de la qual tenia el privilegi de ser Vocal en la seva primera Junta Directiva.

L'entrevista també va dedicar un comentari a la meva recent –en aquell moment– jubilació com a mestra a l'escola pública Mas i Perera de Vilafranca, cosa que, sens dubte, repercutiria en el meu temps de dedicació a la Sindicatura.

El dia 1 d'agost de 2006 també vaig participar en una entrevista que COM Ràdio va fer a uns quants representants de les Sindicatures de Greuges Locals, funció que vam assumir diferents membres de la Junta de l'Associació FòrumSD. Hi vam assistir el Síndic Personer de Mollet (el Sr. F. Amaya), el

Síndic de Greuges de Sant Boi de Llobregat (el Sr. C. Dalmau), l'administrador del FòrumSD (el Sr. T. Martínez), i jo mateixa.

L'entrevista, que va ser emesa en directe i es va allargar uns 25 minuts, va tenir lloc a mig matí i va tenir el format de taula rodona, on les intervencions eren ordenades però espontànies. Es va desenvolupar començant per fer una presentació força detallada de la institució de la Sindicatura Municipal de Greuges: es va comentar la raó de ser d'aquesta institució, quina feina fa i com la fa, quines competències té, etc.

També vam comentar elements importants en el dia a dia de la nostra tasca, com la relació amb la ciutadania, la confidencialitat dels expedients, la independència respecte l'Ajuntament, l'objectivitat en la nostra actuació, etc.

Per acabar, també vam fer una breu presentació del FòrumSD, ja que la conversa va girar cap a comentar quants síndics i defensors locals hi havia actualment a Catalunya i quina relació mantenim entre nosaltres.

Cal dir que aquesta entrevista va poder-se sentir des de tot Catalunya, de manera que segurament va contribuir de forma important al coneixement de la institució per part de la ciutadania i a impulsar-ne la possible implantació en altres municipis del país.

La meva darrera aparició a la premsa escrita de l'any 2006 va ser amb motiu de l'aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans, que se celebra cada 10 de desembre.

Com els darrers anys, el Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya va consensuar un escrit, amb un to entre commemoratiu i reivindicatiu, que cada síndic va publicar en els mitjans –locals, comarcals o nacionals– que tenia més a l'abast.

Així, aquest comunicat, que vaig signar jo en nom de tot el FòrumSD, va ser publicat al 3d8 i a La Fura a les vigílies de l'esmentat dia 10.

4.3. Participació en actes públics de la vila

Igual que en els darrers anys, al llarg del 2006 també vaig procurar, de diverses maneres, fer evident la proximitat de la Sindicatura de Greuges a la vida de Vilafranca, i una d'elles ha estat la participació en diversos actes socials de la vila. Durant el 2006 van ser els següents:

4.3.1. Presentació d'un llibre

El dimecres 7 de juny, a les vuit del vespre, en un Saló de Sessions de la Casa de la Vila ple a vessar, vaig assistir a la presentació del llibre ***Cal que sapigueu de nosaltres. Vilafranquins al front i al camp concentració, 1936-1943***, un bon treball periodístic i d'investigació a càrrec d'Enric Tomàs i de Josep Ferret en què han recollit tot de vivències de penedesencs que van viure aquell període històric tan important.

L'acte va anar a càrrec de l'historiador Ramon Arnabat, i va esdevenir un interessant exercici de memòria històrica. També van intervenir alguns dels assistents a l'acte, testimonis vius dels fets descrits en el llibre, que van relatar algunes de les vivències i sentiments que van experimentar en aquells moments tan difícils de les seves vides.

4.3.2. Acte patronal de la Policia Local

Com ja havia fet en ocasions anteriors, el 2006 també vaig acceptar de bon grat la invitació del regidor de Seguretat Ciutadana i vaig assistir a l'acte de celebració de la festa patronal de la Policia Local.

L'acte va tenir lloc el divendres 29 de setembre, el dia dels Sants Arcàngels, a la Sala de Plens de l'Ajuntament, i va comptar amb dos moments de gran intensitat: la felicitació de mèrit a una dotzena d'agents policials (per la seva eficiència en casos de gran repercussió) i l'homenatge pòstum a l'agent Maite Fernández Villalba, els familiars de la qual van rebre una placa commemorativa.

A l'acte es va assenyalar la tasca dels agents de policia com a element de garantia de bona convivència a la vila i es va destacar que hi van assistir els set nous guàrdies incorporats al cos policíac l'estiu anterior, i que hi havia quatre agents més formant-se a l'acadèmia.

4.3.3. Conferència del 25 de novembre

En el marc del Dia Internacional contra la Violència a les Dones, vaig assistir a la conferència ***El paper dels homes en l'eradicació de la violència sexista***, que, tot i estar anunciada per a la Sala de Plens de l'Ajuntament, va tenir lloc a la sala d'actes del Museu de Vilafranca.

La xerrada va anar a càrrec de Jorge Barudy, metge, neuropsiquiatre i assessor del programa de prevenció i tractament del maltractament infantil de la Universitat de Lovaina (Bèlgica). En acabar, es va procedir a la lectura del manifest i a tot un seguit d'actuacions que van tenir lloc a la Plaça de la Vila.

4.3.4. Pregó de la Fira del Gall

El dimecres, 13 de desembre de 2006, a les 8 del vespre, vaig assistir al pregó que donava el tret de sortida a la Fira del Gall que s'havia de celebrar els dies 16 i 17 de desembre.

L'acte va tenir lloc al Saló de Sessions de la casa de la Vila i va anar a càrrec de l'Isma Prados, cuiner, escriptor i presentador de TV. La seva intervenció, breu però amb referències al Tomasot i la Ballarica, va ser seguida per un munt de persones que omplien a vessar la Sala de Plens de l'Ajuntament.

4.4. Altres col·laboracions

4.4.1. Amb l'OA Flor de Maig i el FòrumSD

Després d'un primer intent no reeixit que va tenir lloc al 2005, a principis del 2006 l'OA Flor de Maig (de la Diputació de Barcelona) va tornar a oferir a l'Ajuntament de Vilafranca la possibilitat d'incorporar 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.

Cal dir que aquesta col·laboració, que va ser acceptada de bon grat per la regidora Lourdes Sánchez, es va acordar tan a darrera hora que va topar amb algunes incompatibilitats a la seva agenda, motiu pel qual es va haver d'excusar de les dues primeres jornades de treball.

Aquest fet, unit a la metodologia de treball adoptada per l'equip format, va impedir la incorporació efectiva de la regidora vilafranquina, ja que des de la Xarxa de Pobles i Ciutats pels Drets Humans, de l'OA Flor de Maig, no es va considerar necessària la seva presència en la tercera i última reunió que es va convocar, on l'únic punt de l'ordre del dia era la presentació dels resultats de l'estudi.

En canvi, la participació de Vilafranca sí que es va materialitzar en forma d'aportació de dades sobre la nostra Sindicatura –mitjançant la resposta d'un qüestionari preparat per a aquesta funció–, que van ser incorporades i considerades en el desenvolupament de l'estudi.

A primers de setembre de 2006 vam poder veure el resultat d'aquesta col·laboració: el Centre per a la Participació Ciutadana –Flor de Maig– de la Diputació de Barcelona ens va fer arribar, per correu-e, una còpia del document definitiu de la Guia de Debat "Síndics, síndiques, defensors i defensores de la ciutadania - Apunts per a la seva implementació".

Aquell dossier encara estava pendent de ser aprovat pel Ple de la Diputació de (ho faria el 28 de setembre), data a partir de la qual seria penjat al web de la Xarxa. A més, també estava previst que sortís publicat a la col·lecció "Papers de participació ciutadana" de la Diputació.

Cal dir que es tracta d'un treball força extens que aprofundeix en la figura, dotació, procediments de selecció, mètodes i tècniques de treball, reglament, funcions i activitats de les Sindicatures de Greuges locals. També s'hi fa una sèrie de propostes orientades a unificar les diferències existents entre les diverses sindicatures que ja estan en funcionament i, sobretot, a implementar la institució de la Sindicatura de Greuges entre les viles que encara no la tenen.

4.4.2. Taller d'Habilitats Socials per a Personal d'Atenció Ciutadana

Com a continuació dels contactes i la col·laboració mantinguda durant l'any 2005, a primers d'octubre de 2006 vaig rebre una invitació del Servei de Desenvolupament i Ocupació del Consell Comarcal de l'Alt Penedès per tal d'assistir a un taller sobre la cultura de **la mediació i la resolució de conflictes**, que havia de tenir lloc entre finals d'octubre i primers de novembre.

Com que vaig considerar que el tema proposat em podia ser útil en el dia a dia de la meva tasca com a Síndica, vaig acceptar la invitació.

Els tallers van comptar amb diferents ponents i van ser intensos però participatius –ja que es va treballar sobre diversos exemples pràctics–, i es van desenvolupar amb una metodologia molt dinàmica que ens va acostar als objectius del taller: adquirir coneixements teòrics i tècnics per analitzar els conflictes i conèixer els recursos amb què es pot comptar i les eines per a la gestió positiva dels conflictes.

El temari concret va ser:

- ◆ Gestió del conflicte. Posicions i interessos. Causes, conseqüències i mitjans.
- ◆ Eines per a la comunicació eficaç
- ◆ Criteris bàsics per treballar en equip
- ◆ Resolució de problemes en situació de crisi

5. RELACIONS AMB LES ALTRES SINDICATURES

Hores d'ara, suposo que tothom coneix la importància que dono a la relació que la nostra Sindicatura manté amb la resta de sindicatures de Catalunya, tant amb les municipals com amb la nacional. Sempre he considerat que la Sindicatura de Vilafranca no pot estar aïllada, sinó que ha de compartir, aprendre i treballar de manera coordinada amb les altres institucions anàlogues de la resta del país.

Per aquest motiu, per créixer com a institució i per aprofitar els avantatges que el treball en equip ens ofereix, he intentat assistir a les trobades, presentacions de memòries i altres actes similars que han tingut lloc al llarg de l'any. Són les següents:

5.1. L'Associació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya - FòrumSD

5.1.1. Assistència a les sessions de la Junta Directiva

D'acord amb les responsabilitats assumides el 2005 en relació a l'Associació del FòrumSD, de la qual sóc Vocal de la Junta Directiva, al llarg de 2006 vaig assistir a diverses reunions que tot seguit relaciono.

Si bé les actes de cada reunió es poden consultar als arxius de la nostra Sindicatura, no he considerat necessari incorporar-les en aquest informe per qüestions d'espai i de practicitat. Tan sols n'esmento, a títol informatiu, l'ordre del dia.

5 d'abril de 2006

Aquesta reunió, la segona de la Junta Directiva del FòrumSD des de la seva creació, va tenir lloc a Santa Coloma de Gramenet amb l'ordre del dia següent:

1. Situació administrativa FòrumSD:
 - Registre de l'associació i domini forumsd.cat.
 - Altes dels socis del FòrumSD – socis agregats – socis de mèrit – (i “pendents de definició”).
 - Tresoreria: estat del cobrament de les quotes dels socis.
 - Proposta de logotip i imatge del FòrumSD.
 - Informació de la situació de l'administrador del FòrumSD.

 2. Aspectes de treball:
 - Balanç i revisió Jornades a la Universitat Rovira i Virgili.
 - Informació comissió treball Diputació de Barcelona.
 - Presentació pública de l'Associació (Comissió de Relacions Institucionals i Comunicació).
 - Presentació Associació i estatuts al Síndic de Greuges de Catalunya.
 - Presentació Associació al Conseller Saura – Relacions Institucionals.
 - Propostes FòrumSD sobre “Anteproyecto de la Ley Básica del Gobierno y la Administración Local”.
 - Propostes d'actuacions conjuntes: recomanació sobre els objectius socials de la contractació.
 - Altres / diversos
-

1 de juny de 2006

La meua presència a la tercera reunió de la Junta Directiva de l'Associació FòrumSD es va veure parcialment frustrada per un embús de circulació, que s'havia produït per causa d'un accident.

Malgrat això, vaig arribar l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet –on ja és habitual celebrar aquestes reunions– a temps per incorporar-me al tractament dels darrers punts de l'ordre del dia, que era:

1. Situació administrativa del FòrumSD. Registre de l'associació davant la Generalitat, forumsd.cat, etc.
2. Informació de tresoreria: altes i pagaments quotes socis.
3. Proposta de logo per al FòrumSD.
4. Actualització d'informacions diverses:

- Presentació pública Associació FòrumSD setembre/octubre 2006.
 - Seminari de Formació – Tardor 2006 (19/20 – 26/27 octubre).
 - Projecte pàgina web.
 - “Anteproyecto de la Ley Básica del Gobierno y la Administración Local”.
 - Proposta d’actuació d’ofici: objectius socials de la contractació.
 - Comissió de Treball – Diputació de Barcelona.
5. Previsions i convocatòria oficial de la VIII Trobada – Assemblea anual de Mollet – 4 de juliol. Concretar continguts, ordre del dia i repartiment de tasques quant a la presentació dels punts. L’ordre del dia proposat inicialment és:
- ❑ Salutació - recepció – Alcalde de Mollet
 - ❑ Presentació – Salutació President
 - ❑ Resum i balanç d’actuacions – Presentació informe de gestió: novembre 2005 / juny 2006
 - ❑ Informe de tresoreria – Estat de comptes i ratificació del pressupost 2006
 - ❑ Presentació i ratificació del logo del FòrumSD
 - ❑ Previsions i pla de treball fins a la propera Trobada – Assemblea Figueres 2007
 - ❑ Torn de paraules – precs i preguntes
-

20 de juliol de 2006

Com ja s’havia fet habitual, aquesta nova sessió també es va celebrar a l’Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. L’ordre del dia va ser:

1. Lectura i aprovació de l’acta de la Junta Directiva de l’1 de juny de 2006.
 2. Donar compte d’informacions diverses.
 3. Revisió de la VIII Trobada-Assemblea de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals, de 4 de juliol de 2006.
 4. Donar compte de la reunió amb el personal de l’oficina del Síndic de Greuges de Catalunya.
 5. Precs i preguntes.
-

9 d'octubre de 2006

Per motius personals, no em va ser possible assistir a aquesta nova sessió de la Junta del FòrumSD. Els assumptes tractats, però, van ser els següents:

1. Aprovació darrera acta de la Junta – revisió acta assemblea de Mollet.
 2. Conclusions sessió treball del 26 de setembre
 3. Jornades Formació 26-27 d'octubre – Sabadell
 4. Informació subvenció – conveni – Diputació de Barcelona
 5. Informació pàgina web FòrumSD
 6. Valoració resposta – Recurs Defensor del Pueblo – Estatut Autonomia
 7. Actualització informació Tresoreria – previsions pressupost 2007
 8. Precs i preguntes
-

13 de novembre de 2006

Com en les sessions anteriors, aquesta nova reunió de la Junta del FòrumSD va tenir lloc a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. L'ordre del dia va ser:

1. Lectura i aprovació de l'acta de la darrera Junta Directiva (9 d'octubre 2006)
2. Revisió Jornada de Formació – Sabadell 26-27 d'octubre
3. Previsions Assemblea FòrumSD – Febrer 2007 Figueres
4. Proposta de modificació dels Estatuts (art. 15.1): mandat i càrrecs de la Junta directiva – 2 anys
5. Convocatòria eleccions Junta Directiva. Presentació de candidatures.
6. Tresoreria – actualització de dades i previsió pressupost 2007
7. Precs i preguntes

5.1.2. VIII Trobada - Assemblea de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya – FòrumSD

D'acord amb els Estatuts de l'Associació i amb la tradició dels darrers anys, el passat dia 4 de juliol de 2006 va tenir lloc, a la ciutat de Mollet del Vallès, la vuitena trobada de Síndics i Defensors Locals de Catalunya.

En aquesta ocasió, el dia es va dividir en dues parts ben diferenciades. La primera, al matí, va ser molt intensa i productiva, en bona part gràcies al fet que els temes a abordar ja havien estat proposats i debatuts per la via del correu-e del FòrumSD. Així, les aportacions i comentaris que es van fer sobre cada punt van ser, tot i que interessants i enriquidores, mínimes.

Després d'una breu pausa, que va tenir lloc a prop del migdia, es va procedir a la presentació oficial de l'Associació FòrumSD als mitjans de comunicació.

Seguidament, abans de dinar, encara hi va haver temps per assistir a dues xerrades, a càrrec dels ponents Jaume Saura i Josep M. Terricabras, que van esdevenir molt il·lustratives i que van aportar interessants matisos i punts de vista al sempre actual assumpte dels drets –i deures– de la ciutadania.

A la tarda, ja enmig d'un ambient més relaxat, hi va haver temps per gaudir del recorregut cultural que ens havien preparat els companys de la Sindicatura de Greuges de Mollet, els quals, junt amb altres membres de l'Ajuntament, ens van atendre de manera exquisida.

Com ja he fet en relació amb les actes de les reunions de la Junta del FòrumSD, la d'aquesta Trobada es pot consultar als arxius de la nostra Sindicatura, però no he considerat necessari incorporar-la en aquest informe per qüestions d'espai i de practicitat. Seguidament n'esmento, a títol informatiu, els punts bàsics l'ordre del dia:

1. Recepció i salutació: Alcalde de Mollet del Vallès
2. Presentació i salutació: E. Puig – F. Amaya
3. Presentació imatge (logo) FòrumSD
4. Lectura i aprovació de l'acta de la darrera assemblea.
5. Presentació informe de gestió
6. Presentació informe de tresoreria – ratificació pressupost
7. Pla de treball (juliol 2006 – febrer 2007)
8. Torn obert de paraules – precís i preguntes

Pausa

9. Presentació del FòrumSD als mitjans de premsa i comunicació:
 - Presentació a càrrec del President del FòrumSD
 - Parlament dels convidats:

- Jaume Saura, President de l'Institut de Drets Humans de Catalunya; Professor de Dret Internacional Públic a la Universitat de Barcelona. “La defensa dels drets de proximitat: els drets econòmics, socials i culturals”.
- Josep M. Terricabras, Catedràtic de Filosofia a la Universitat de Girona i membre de l'Institut d'Estudis Catalans. “Drets Humans i ciutadania”.

10. Cloenda de la Jornada.

- ❑ Síndic Personer de Mollet del Vallès
- ❑ Síndic de Greuges de Catalunya
- ❑ Alcalde de Mollet del Vallès
- ❑ President del FòrumSD.

5.1.3. Jornada de Treball del 26 de setembre de 2006

A finals de setembre de 2006, arran de la proximitat de les Jornades de Formació que organitzava el mateix FòrumSD i la possible Jornada de Formació que semblava haver proposat la Sindicatura de Greuges de Catalunya en dates molt properes, es va considerar oportú convocar una sessió monogràfica per debatre l'assumpte amb tots els membres de l'Associació.

Aquesta Jornada va ser molt útil per aclarir la cronologia dels contactes que hi havia hagut entre la Junta del FòrumSD i la Sindicatura de Catalunya. També es va posar de manifest que hi havia voluntat de coordinar i compatibilitzar totes dues propostes.

5.1.4. Participació a les II Jornades sobre l'Autogovern

Durant els dies 29 i 30 de març vaig assistir a les *II Jornades sobre l'Autogovern - Territori, ciutadania i Estatut* que va organitzar la Universitat Rovira i Virgili i que van tenir lloc a Reus i Miravet.

Atès l'evident interès que els continguts d'aquestes jornades podien tenir per a les Sindicatures de Greuges Locals, el FòrumSD va ser convidat a prendre part activa en els actes, tant pel que feia a intervencions com a assistència.

Efectivament, les diferents exposicions, conferències i taules rodones que van tenir lloc, especialment el dia 29, van aportar a la figura del síndic i defensor local un reconeixement, dimensió pública i acadèmica molt importants per a la consolidació i difusió de la tasca quotidiana de les Sindicatures de Greuges.

Totes les intervencions, fins i tot les menys centrades en la institució de la Sindicatura de Greuges, van resultar molt interessants i es van fer amb un llenguatge planer i entenedor, amb un to didàctic i sempre constructiu. L'objectivitat, fins i tot en la crítica, va ser una constant en totes les intervencions, que van fer un interessant repàs a l'actualitat del moment (estatut, vegueries, societat, etc.)

A grans trets, el programa de les Jornades va ser el següent:

Dimecres 29 de març - Reus

Inauguració

La reforma dels estatuts: Andalusia

I Els drets i deures el nou estatut

- Els drets i deures estatutaris a Catalunya

II Les sindicatures de greuges

- Els greuges a Catalunya: significat històric i jurídic
- Les sindicatures estatal, autonòmica i local: distribució competencial i cooperació
- La funció mediadora i d'ofici dels síndics municipals de greuges

Dijous 30 de març - Miravet

La reforma dels estatuts: País Valencià

III Asimetria i uniformisme a l'Espanya autonòmica

- Reforma constitucional i reforma dels estatuts
- Una perspectiva comparada: estatuts d'autonomia de 1932, 1979 i 2006 (?)

IV Territori, ciutadania i sostenibilitat

- Perspectives sectorials.
 - Immigració - pluralisme religiós i espai públic
 - Medi Ambient - noves perspectives de la responsabilitat per danys al medi ambient
 - Administració pública - l'ordenació territorial de Catalunya
- El nou marc estatutari català

Tant els organitzadors de les Jornades com els molts representants de les Sindicatures de Greuges locals que hi vam assistir, vam coincidir a valorar-les de manera altament positiva.

Vam destacar l'interès i la indubtable utilitat pedagògica que havien tingut en tots els seus actes, fins al punt de començar a parlar de la possibilitat de fer unes noves jornades amb la mateixa estructura l'any 2007 i, fins i tot, de crear una línia d'estudis que pogués esdevenir una mena d'"escola de síndics".

5.1.5. Jornades de formació a Sabadell

Durant els dies 26 i 27 d'octubre de 2006 vaig assistir a les Primeres Jornades de Formació organitzades pel Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya – FòrumSD, que van tenir lloc al Casal Pere Quart de Sabadell.

Aquestes jornades es van poder realitzar gràcies al suport del mateix Ajuntament de Sabadell i de la Diputació de Barcelona, i es va comptar amb la col·laboració de la Universitat Rovira i Virgili i del Síndic de Greuges de Catalunya.

Les jornades tenien un objectiu clar i precís que considero que es va assolir amb escreix: aprofundir en la formació, tant dels/de les titulars de les sindicatures com del personal al seu càrrec. Els temes escollits s'havien seleccionat acuradament d'entre les diferents qüestions que sorgeixen al moment d'atendre les queixes de la ciutadania, i es va fer especial atenció als assumptes que són causa de major controvèrsia.

Cal destacar també el gran nivell dels ponents seleccionats, el seu domini de la matèria i una notable capacitat a l'hora d'exposar-la, ja que ho van fer de manera clara i concisa, però també amena i participativa.

Les temàtiques que es van abordar van ser:

1. El silenci administratiu, a càrrec de Margarida Camós, Professora de Dret Administratiu de la UB.
2. Presentació d'experiències:

- Arcadi Oliveres, professor d'Economia de la Universitat Autònoma de Barcelona i president de Justícia i Pau, entitat dedicada a la promoció dels drets humans i la pau.
 - Hans Ytterberg, Homo Ombudsman de Suècia.
3. Presentació del Projecte Dret al Dret, a càrrec d'Antonio Madrid Pérez, Professor titular de Filosofia del Dret de la Universitat de Barcelona i coordinador del projecte.
 4. Habitatge i Mobbing Immobiliari, presentat per Núria Pernas, Assessora del Síndic de Greuges de Catalunya.
 5. Urbanisme, conduït per Judith Gifreu, Doctora en Dret i Professora titular de Dret Administratiu de la UAB i per Joan Badosa, Cap del servei de Disciplina Urbanística i Llicències de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

La valoració del conjunt de les jornades va ser altament positiva.

5.2. Assistència a nomenaments, preses de possessió i actes d'homenatge

5.2.1. Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell

El divendres 31 de març de 2006, va tenir lloc al Saló de Plens de l'Ajuntament de Sabadell, a les 7 de la tarda, l'acte de presa de possessió dels senyor Josep Escartín i Laurito com a Síndic Municipal de Greuges de Sabadell.

Mitja hora abans de l'acte, l'alcalde de la ciutat, que ens havia convidat personalment, va rebre tots els síndics i defensors que hi vam assistir per tal d'obsequiar-nos i per fer-nos saber la il·lusió amb la qual creaven la seva Sindicatura Municipal. Entre els assistents cal destacar la presència del Síndic de Greuges de Catalunya, el Sr. Rafael Ribó i la del seu delegat per a les relacions amb les sindicatures locals, el Sr. Matias Vives.

La solemnitat que es va donar a aquest acte de presa de possessió ens va fer adonar de la seriositat i respecte amb què la Corporació de Sabadell es pren la institució que ha de defensar, quan l'Ajuntament cometi algun error, els drets de la ciutadania.

Per acabar, el nou síndic va expressar l'agraïment per la confiança rebuda i es va comprometre a treballar amb moltes ganes i il·lusió.

5.2.2. Homenatge a l'Excm. Sr. Anton Cañellas

El dia 13 de novembre, i responent a una invitació de la Sindicatura de Greuges de Catalunya, vaig assistir a l'acte d'homenatge pòstum a l'Excm. Sr. Anton Cañellas, síndic de greuges des del 1993 al 2004, que va tenir lloc a la sala d'actes de les Drassanes de Barcelona.

Van intervenir a l'acte el Sr. Jacob Söderman, exdefensor del poble europeu, el M. Hble. Sr. Joan Rigol, expresident del Parlament de Catalunya, la Sra. Marina Bru, presidenta de l'Associació per a les Nacions Unides d'Espanya, i l'Il·ltre. Sr. Rafael Ribó, síndic de greuges actual. Tots ells van coincidir a lloar la figura d'Anton Cañellas com una persona pionera en molts aspectes i que havia sabut estar sempre al costat de la ciutadania.

Es va esmentar la dimensió, tant nacional com europea, que Cañellas havia sabut donar a la institució de la Sindicatura de Greuges. El seu successor, el Sr. Ribó, va destacar que va trobar-se amb una oficina molt ben endegada, un gran equip i una molt bona feina feta.

Vam assistir a l'acte una bona representació dels síndics i defensors locals i un bon nombre de personalitats polítiques.

5.2.3. Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Feliu de Llobregat

El divendres 15 de desembre de 2006, el Sr. Magí Boronat i Francesch va prendre possessió com a Síndic municipal de Greuges de Sant Feliu de Llobregat. L'acte va tenir lloc a l'Auditori del Palau Falguera d'aquella mateixa ciutat, al mateix edifici on tindrà la seu la Sindicatura de Greuges.

L'acte es va desenvolupar amb gran solemnitat, i hi van ser presents un elevat nombre d'entitats, associacions i ciutadans que van donar suport al nou Síndic.

També el vam acompanyar el Sr. Matias Vives, com a representació del Síndic de Greuges de Catalunya, i quatre membres de la Junta del FòrumSD, que

vam assumir la representació de tots els membres de l'associació. El Sr. Boronat va agrair els missatges de suport que li vam fer arribar en nom de tots els síndics i defensors locals.

5.3. Expansió de la institució i del FòrumSD

A mitjan juny de 2006, l'Àrea de Participació Ciutadana de l'Ajuntament d'Alcúdia (Mallorca) ens va enviar un correu-e on ens informava de la seva intenció d'implantar, al seu municipi, la figura del Síndic del Ciutadà. Ens demanava algunes orientacions concretes sobre aspectes tècnics i de funcionament d'aquest tipus d'institucions.

De seguida ens van posar en contacte amb la persona remitent i li vam facilitar tota mena d'informació relativa a la nostra Sindicatura i a les relacions de coneixença, col·laboració i associació que mantenim amb la resta de Sindicatures locals, amb la de Catalunya i, també, amb les d'altres contrades més llunyanes.

Finalment, la vam adreçar a l'administrador del FòrumSD per tal que els facilités tot de documentació estàndard i altra informació que els podia resultar molt útil per posar en marxa la institució (proposta de ROM, possible adhesió al FòrumSD, etc.).

Tot i que encara no en tenim notícia, confiem que en els propers mesos podrem saludar la creació d'aquesta nova Sindicatura, prova de l'interès de l'Ajuntament d'Alcúdia per millorar el servei a la seva ciutadania.

A mitjan juliol, arran de la meua aparició als mitjans de comunicació comarcals amb motiu de la presentació al Ple de l'Informe 2005, una persona estretament vinculada a un dels partits polítics que composaven l'Equip de Govern de l'Ajuntament d'El Vendrell es va presentar a la nostra Sindicatura per demanar informació.

Segons va manifestar, la seva intenció era impulsar la creació de la institució de la Sindicatura Municipal de Greuges des del seu partit, motiu pel qual ens va demanar una còpia del reglament que regula el nostre funcionament i tota la informació que li poguéssim facilitar.

Així, a més d'una còpia del nostre ROM, se li va facilitar l'adreça de la nostra pàgina web, on va veure que podria consultar les dades bàsiques de la nostra oficina, la fitxa descriptiva del servei i els Informes presentats al Ple durant els darrers anys. També se'l va informar de l'existència del FòrumSD, on li podrien facilitar altres documents model que els podrien ajudar en tot el procés.

El seu agraïment i la nostra disposició a assessorar-los en tot el que fos necessari van tancar l'entrevista.

Curiosament, l'endemà d'aquest darrer contacte descrit, vam rebre una trucada de l'Ajuntament de Llinars del Vallès en què ens van explicar que s'estaven plantejant seriosament la implantació de la seva pròpia Sindicatura Municipal de Greuges.

La seva pregunta, però, no era genèrica, sinó concreta: tan sols volien saber com es proposaven els candidats/tes a síndic/a, si eren fruit d'una preselecció i proposta de l'Equip de Govern o bé si es feia una convocatòria pública on es pogués presentar, com a candidat, qualsevol ciutadà del municipi.

No cal dir que a més de respondre'ls aquesta qüestió també els vam descriure breument l'organització i el funcionament de la Sindicatura de Vilafranca per si els podia ser d'utilitat, els vam fer una breu introducció al FòrumSD i ens vam oferir per tot allò que poguessin necessitar.

Per acabar, a mitjan novembre de 2006, el FòrumSD ens va fer arribar a totes les sindicatures la notícia que l'Ajuntament de Viladecans estava en una fase força avançada de la creació de la seva Sindicatura Municipal de Greuges. Tant el síndic de Sant Boi, el Sr. Carles Dalmau, com la mateixa administració

del FòrumSD s'havien posat a disposició de la regidora de Viladecans encarregada de posar en marxa la institució.

Un cop fetes les primeres passes i aclarits la major part dels conceptes, però, aquesta regidora va voler parlar amb altres sindicatures per tal de recollir altres experiències que li permetessin contrastar com s'havien resolt problemes concrets a diferents llocs.

Així, en resposta al seu interès, m'hi vaig posar en contacte telefònic i vam comentar diversos aspectes de la nostra Sindicatura i de com havien anat evolucionant en el temps (accessibilitat i ubicació de l'oficina, personal de què disposa, la compensació econòmica del/de la síndic/a, l'adhesió al FòrumSD, etc.).

Finalment, també la vaig remetre a la informació que tenim disponible a la pàgina web de l'Ajuntament, ja que allà hi podria trobar documents (reglament, memòries anuals, llistat de competències, etc.) que també li podrien ser útils.

La seva conversa, durant la qual em va demostrar que el seu coneixement de la institució i la seva voluntat de tirar-la endavant al seu municipi eren molt considerables, em va fer intuir que ben aviat la ciutat de Viladecans comptaria amb una bona Sindicatura de Greuges.

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

En aquest camp, la meua activitat durant el 2006 va començar molt aviat, ja que el senyor Francisco Amaya, Síndic Personer de Mollet, va presentar al Ple la seva Memòria corresponent a l'exercici 2005 el 16 de gener.

Cal dir que la presentació de l'Informe va tenir lloc en un Ple Extraordinari convocat expressament per a l'ocasió, i que els síndics i representants del FòrumSD que hi vam assistir vam ser rebuts i obsequiats per l'alcalde de Mollet una estona abans de l'inici del Ple.

Tant les explicacions del senyor Amaya com les rèpliques dels representants dels diferents grups polítics del Consistori, van servir per fer un extens repàs a

les virtuts i mancances de la ciutat de Mollet. Pel que fa a les dades estadístiques, es va comentar que Mollet té 55.000 habitants i que la Sindicatura va rebre un total de 44 queixes, entre consultes i expedients, cosa que sembla apuntar que la Sindicatura de Greuges, en el seu segon any de funcionament, va ser capaç de consolidar-se com a institució, però que potser encara és poc coneguda entre la ciutadania.

El dia 25 d'abril, a les 18.00 h, també vaig assistir a la presentació de l'informe anual davant del Ple que va dur a terme el Sr. Armand Soler i Alcaraz, el Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona.

L'acte va tenir lloc al Saló de Plens de l'Ajuntament d'aquella ciutat, que presentava un aspecte immillorable, amb gran quantitat de ciutadans i ciutadanes assistents.

De la seva intervenció se'n pot destacar el seu mètode de promoció de la institució: un cop cada mes es desplaça, de manera rotativa, pels diferents barris de la ciutat per tal d'arribar a tothom i d'atendre a la ciutadania a prop de casa seva.

També em va semblar interessant la seva relació amb els instituts: ha establert un conveni amb els professors de manera que un crèdit gira a l'entorn de la defensa dels drets de la ciutadania. Els professors hi treballen durant unes hores i ell tanca el crèdit amb una xerrada davant l'alumnat.

En aquest apartat vull destacar de manera especial la satisfacció que em va produir l'assistència de diversos companys i companyes a la presentació de l'Informe 2005 que vaig fer jo mateixa el passat 20 de juny de 2006, davant del Ple de l'Ajuntament de Vilafranca.

El meu agraïment, doncs, vers el Sr. Fernando Oteros (Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet), el Sr. Toni Martínez (tècnic de l'oficina del Defensor de Santa Coloma i administrador del FòrumSD), el Sr.

Josep Escartín (Síndic Municipal de Greuges de Sabadell) i la seva tècnica, i vers la Sra. Begoña Ballvé (tècnica de l'oficina del Síndic Personer de Mollet), per acompanyar-me amb la seva presència i caliu.

També vull deixar constància del meu agraïment a l'Alcalde, a la regidora de Participació Ciutadana, a la resta de regidors i regidores del Consistori i al servei de Protocol de l'Ajuntament per la rebuda i l'atenció dispensada a aquests convidats.

6. ACTUACIÓ DE LA SINDICATURA

Tot seguit relataré, per ordre cronològic i classificant-los per àrees i departaments, els casos que han estat atesos per aquesta Sindicatura durant el passat 2006.

6.1. Síntesi de les queixes

6.1.1. Expedients

En aquest punt detallaré 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 al 2006, sinó que són expedients que, bé per la seva complexitat o bé per les dates en què van ser oberts, encara romanien oberts des d'anys anteriors.

Expedient 22/04

SERVEIS INTERNS – Hisenda

A mitjan juliol de 2004, XXX 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.

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, atès que vam poder comprovar que Hisenda no havia acceptat la baixa de l'activitat de manera retroactiva, i atès que l'interessat no va poder presentar altra documentació que demostrés la baixa en el període que ell deia, vaig optar per condicionar el possible recolzament a la seva petició a la resolució que emetés l'ORGT als recursos presentats.

La resposta d'aquest organisme no va arribar fins a finals de desembre de 2005, i va ser desestimatòria. Per aquest motiu, em va semblar demostrat que ni l'Ajuntament de Vilafranca ni cap altra administració era responsable del problema que patia l'interessat, cosa que li vaig exposar personalment, a primers de 2006, abans de tancar el cas **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 (a primers de 2005), 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 la majoria dels problemes ja s'havien detectat, però que algunes de les solucions s'endarrerien més del que semblava estrictament necessari.

Finalment, a mitjan novembre de 2006, després de moltes entrevistes i atès que l'assumpte semblava definitivament encallat, vaig optar per suggerir a l'Ajuntament que fes el necessari per facilitar a la ciutadania les seves relacions amb aquesta administració. El cas va quedar tancat **a favor de l'interessat**.

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 47/05

VIA PÚBLICA – Vies Públiques

XXX es queixa contra una 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, de manera que la resta de reclamacions van quedar en segon terme.

La Sindicatura va comentar el 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'embornal no es fes fins a finals de març de 2006.

Tot i que, un cop fet l'embornal, les reivindicacions dels interessats es van tornar a ampliar fins a demanar la reurbanització integral de la zona, vaig considerar que l'objectiu principal d'aquest expedient s'havia assolit, motiu pel qual el vaig tancar com a **mediació**.

Va quedar sobre la taula la possibilitat d'obrir un nou expedient que recollís totes les seves reivindicacions, un cop esgotada la via administrativa que estaven a punt d'iniciar.

Com que vaig fer seguiment de l'assumpte, em consta que la resposta que l'Ajuntament va donar a les seves peticions no va semblar suficient al veïnat, però que van preferir posar l'assumpte en mans del Síndic de Catalunya per considerar que podria arribar més lluny en l'exigència de solucions.

Després d'haver facilitat al Síndic de Catalunya tota la informació i detalls que ens va demanar, d'acord amb la relació de col·laboració que mantenim, vaig considerar acabada la meva atenció en aquest cas.

Expedient 48/05

VIA PÚBLICA – Vies Públiques, Edificis Municipals i Seguretat Ciutadana

XXX 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 la interessada. Es van aclarir les competències de cada servei i la compatibilitat amb les seves peticions. 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.

A finals de gener de 2006 la interessada va acceptar com a correcta i suficient la línia d'actuacions empreses per l'Ajuntament, ja que s'havien llimat diferències i s'havien assolit acords i compromisos importants que havien d'optimitzar, encara més, la resposta a les seves peticions. L'expedient va ser tancat **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 50/05

SERVEIS INTERNS - Governació

A finals de novembre de 2005 es presenta XXX. Diu que 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 va observar que la seva concessió "a perpetuïtat" s'havia convertit en una concessió "per 35 anys". No va signar el canvi de nom i afirmava 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 diferenciï gaire d'una concessió perpètua, però XXX explica que el departament de Governació ja li ha facilitat aquesta informació i que ell 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 l'interessat, que volia un pronunciament més ferm. Per aquest motiu, i atès que la Sindicatura només

podria intervenir-hi després que s'hagués esgotat la via administrativa, 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 obriria expedient per tal de fer seguiment del procés i, en cas que fos necessari, intervenir-hi.

Al mes de setembre de 2006, després de 9 mesos de no tenir cap notícia de l'interessat, vaig decidir tancar el cas com a **desistit**.

Expedient 51/05

ACCIÓ TERRITORIAL - Urbanisme i Medi Ambient

A mitjan desembre de 2005 es presenta XXX i demana, en nom de tot el seu bloc, que s'actuï 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 avançava 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.

A primers de febrer de 2006, i després de diversos contactes amb els responsables de l'establiment, va tenir lloc la darrera inspecció, que va permetre confirmar que les mesures adoptades eren suficients i ajustades al reglament.

Entre aquest fet i la recepció d'una carta del veïnat interessat en què també donaven el tema per resolt, la Sindicatura va optar per tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**, ja que la seva actuació havia estat suficient per solucionar el problema.

Expedient 01/06

SERVEIS INTERNS – Hisenda

XXX va demanar l'empara d'aquesta Sindicatura perquè, arran de la seva recent separació i repartiment de béns, havia pagat l'Impost sobre l'Increment del Valor dels Terrenys corresponent a la venda del pis comú. La precària situació econòmica en què havia quedat la va portar a demanar que l'Ajuntament anul·lés la liquidació inicial i en girés dues, per la meitat de l'import, una per a ella i l'altra per a l'exmarit.

L'Ajuntament, però, li va respondre que el fet que en el moment de la venda encara estiguessin casats *en règim legal de guanys*, l'habilitava per cobrar l'impost en qüestió a qualsevol dels obligats tributaris, d'acord amb el principi de solidaritat de la seva societat conjugal.

Vaig consultar el cas amb els serveis jurídics de l'Ajuntament i em van orientar per demanar la segregació de l'impost en base al fet que la separació ja existia *de facto* molt abans de la publicació de la sentència judicial de separació. Amb aquest argument –demostrat documentalment per un Conveni de Separació– i apel·lant a factors com la *justícia social* i la situació de *dificultat econòmica* en què havia quedat la interessada, vaig suggerir a l'Ajuntament la segregació esmentada, tot i saber que aquest no havia comès cap greuge ni cap error en el desenvolupament de l'expedient.

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

Dissortadament, l'Ajuntament va desestimar la meva petició.

Expedient 02/06

VIA PÚBLICA – Vies públiques

XXX es presenta i demana la intervenció de la Sindicatura per solucionar un problema que té amb la concessió d'un comandament per accedir a l'illa de vianants del centre de Vilafranca. Exposa que hi és resident i que té motius de salut que li fan imprescindible gaudir d'aquest comandament. A més, entén que hi té dret de manera gratuïta.

Els diversos contactes que vam mantenir amb Via Pública ens van permetre aclarir diversos malentesos que s'havien produït durant el procés iniciat per l'interessat. També ens van aclarir qualsevol dubte que hi pogués haver en relació al reglament de concessió dels comandaments esmentats.

Vam comprovar que les circumstàncies particulars de XXX li permetien gaudir del comandament, però no pas de manera gratuïta sinó després d'un abonament únic de 32 €. Com que el reglament es va trobar just i el cost del comandament assequible, vaig intentar explicar-li-ho per tal que l'adquirís de manera reglamentària.

Tot i que XXX va agrair que hagués desembolicat l'assumpte, no va voler avenir-se als arguments exposats i va preferir quedar-se sense comandament. Com que els malentesos que hi havia hagut havien estat involuntàriament provocats per XXX i la seva senyora, i atès que el reglament que regula la concessió dels comandaments en qüestió es va trobar just i correcte, no vaig considerar necessari demanar a l'Ajuntament que fes una excepció. El cas va quedar tancat **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 03/06

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials

XXX es presenta per explicar que és víctima de violència domèstica i que els Serveis Socials no l'atenen bé. Afirmar que el problema de fons és l'excessiu control que la seva mare i els seus germans exerceixen sobre ell, fins al punt d'impedir-li l'emancipació (laboral i domiciliària) i haver-li boicotejat tots els seus intents.

Explica que a Serveis Socials no li donen l'ajut que ell necessita i demana, i que el tracte que n'ha rebut no ha estat correcte.

Diversos contactes mantinguts amb Serveis Socials i la consulta feta a la Generalitat em van posar al corrent del protocol que cal seguir en casos de violència domèstica, de tal manera que era recomanable un examen mèdic i un reconeixement psicològic al qual l'interessat no tenia intenció de sotmetre's.

Tot i les meves recomanacions de posar-se en mans dels Serveis Socials i seguir els seus consells, l'interessat continua sense confiar-hi. Creu que ni l'ajuden, ni informen, ni l'orienten, ni l'assessoren correctament.

L'interessat va cancel·lar la darrera entrevista que tenia concertada amb mi, i va informar que presentaria la seva queixa per escrit per tal que la Sindicatura també es pronunciés per escrit.

Com que aquest escrit no va arribar mai i ja li havia donat tota l'orientació que li podia donar, al cap de sis mesos vaig demanar un darrer informe a la cap de serveis socials. Com que no hi havia hagut novetats al respecte, vaig tancar el cas com a **desistit** per l'interessat.

Expedient 04/06

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

XXX va demanar la intervenció d'aquesta Sindicatura de Greuges perquè no estava d'acord amb la desestimació de l'Ajuntament a les seves al·legacions contra una sanció que li havia estat imposada. També es queixava del tracte rebut per l'agent actuant.

Després d'estudiar la seva descripció dels fets i l'abundant documentació que va aportar, vaig procedir a entrevistar-me, en diverses ocasions, amb el regidor de Seguretat Ciutadana i amb l'Inspector Cap de la Policia Local.

Com que la versió dels fets de l'interessat i la de l'agent actuant no coincidien del tot, vaig demanar a la Policia un informe escrit i ben detallat que em pogués servir per fonamentar la meva resolució.

L'estudi d'aquest informe i la comparació amb la versió de XXX em va permetre fer una reconstrucció prou exacta dels fets, i em va confirmar que l'agent que regulava la circulació en un carrer que estava essent reasfaltat va ser fins i tot

massa tolerant amb les imprudències dels veïns, de manera que la sanció no només estava correctament imposada sinó que n'hi podia haver posat una altra per desobediència a l'autoritat.

Vaig comunicar a la meua resolució a l'interessat i el cas va ser tancat **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 05/06

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

Es presenta XXX per exposar que fa gairebé 4 mesos que espera resposta a una via administrativa que, de paraula, ja ha estat acceptada. No acaba d'arribar, però, la confirmació escrita.

La petició de l'interessat era que se li fes devolució de l'import d'una multa i del servei de grua que havia actuat. Ens va explicar que les seves al·legacions havien prosperat però que no acabava d'arribar la confirmació escrita de la devolució dels diners.

Com que, efectivament, l'assumpte ja estava aprovat, la Sindicatura tan sols va haver d'intercedir per agilitar la finalització del procés, cosa que va ser molt senzilla i que no va necessitar cap recomanació escrita. L'expedient va ser tancat, per tant, com a **mediació**.

Expedient 06/06

ACCIÓ TERRITORIAL – Urbanisme

XXX demana la intervenció de la Sindicatura per solucionar un problema de lentitud dels Serveis Tècnics municipals. Explica que fa tres mesos que va presentar una escrit a l'Ajuntament en què exposava un problema que pateix el seu immoble i demanava un informe tècnic i una actuació al respecte.

També exposa que l'origen del problema són una sèrie de construccions presumptament il·legals fetes pel seu veí (i copropietari de l'immoble) fa força temps, però que consideren que perjudiquen l'estructura de tot l'edifici. Una de

les seves peticions consisteix en saber si les obres esmentades es van fer amb el necessari permís municipal.

Vaig parlar diverses vegades amb el regidor d'Urbanisme i en vaig obtenir sengles promeses d'immediatesa que, per diferents motius, no es van complir. Finalment, després d'haver parlat del cas amb l'alcalde i d'algun petit malentès, l'informe va arribar als interessats.

Tot i que els interessats esperaven un informe més detallat i compromès, es donen per satisfets (de moment) i tanquem el cas com a **mediació**.

Expedient 07/06

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

XXX es presenta i exposa el problema que estan patint els veïns del seu edifici per culpa del locutori que hi ha a la planta baixa, paret per paret amb el seu pis. Es queixa, bàsicament, del soroll i dels horaris d'obertura (excessius), però afirma que la major molèstia és la que provoquen els usuaris, ja que el locutori s'ha convertit en un centre de reunió i gresca que sovint continua després de l'hora de tancament del negoci. El problema s'agreuja per causa de les seves actituds incíviques i, fins i tot, hostils. Diu que la Policia Local, tot i haver estat requerida, no actua.

En els diferents contactes que vaig mantenir amb els responsables de Seguretat Ciutadana en relació a aquest assumpte vaig veure que estaven al corrent del problema, que aquest es repetia en altres llocs de la vila i que ja s'estaven estudiant les possibles vies de solució: redactar una ordenança més concreta i rigorosa, control estricte de permisos, horaris, espais i accessos, buscar una mediació amb les parts implicades, augmentar la presència policíaca, aplicació de la Llei de Propietat Horitzontal...).

Com que l'actuació de l'Ajuntament es presentava decidida i ferma, la Sindicatura es va limitar a informar-ne a l'interessat i a supervisar que, efectivament, les mesures adoptades fossin suficients. Com que va ser així, l'expedient va ser tancat com a **mediació**.

Expedient 08/06

VIA PÚBLICA – Vies públiques

Es presenta XXX i es queixa contra el criteri de lliurament dels comandaments de l'illa de vianants: explica que hi té una botiga, però que des del primer moment, fa anys, sempre se li ha denegat pel fet de no ser resident dins de l'illa. Creu que pel fet de tenir-hi el negoci hi hauria de poder accedir, ja que viu lluny de la zona i sovint ha d'anar a la botiga quan l'illa és tancada.

Vaig estudiar l'ordenança reguladora de l'accés a l'illa de vianants i la vaig considerar adequada a la naturalesa de la zona, pensada per evitar-hi vehicles aparcats i amb uns horaris de càrrega i descàrrega suficients. Les converses mantingudes amb Via Pública també em van demostrar que l'aplicació rigorosa del reglament és necessària per tal de mantenir l'ordre a l'illa de vianants.

Altrament, una observació de Via Pública va permetre que la interessada obtingués legalment el comandament desitjat, de manera que el cas es va solucionar gràcies a la bona voluntat d'ambdues parts i sense que calgués la intervenció directa de la Sindicatura. L'expedient va ser tancat **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 09/06

SERVEIS INTERNS – OAC

XXX presenta un escrit en què explica que va intentar entrar una instància al registre de l'OAC i que, primer la noia que el va atendre i després el cap de l'oficina, li van donar unes explicacions que ell no demanava i, en definitiva, no li van deixar registrar el seu escrit. Tot i la possible coherència de les explicacions, troba inadmissible que no li permetessin presentar-lo, cosa que va haver de fer per correu. Demana que la Sindicatura vetlli pel coneixement del procediment administratiu de les persones que fan atenció al públic.

La meua entrevista amb el cap de l'OAC em va aclarir que el que havien intentat era, senzillament, explicar a XXX que no li calia presentar la petició que portava escrita, ja que la llei ja li garantia els drets que demanava i també contemplava unes excepcions a les quals ell no es podia oposar. Malgrat tot,

va reconèixer que la seva obligació era cedir a la insistència de l'interessat i acceptar que presentés els seu escrit.

Per altra banda, com que malgrat els meus comentaris i el seu compromís, l'escrit de l'interessat no va ser respost en el termini habitual, vaig optar per comentar el cas amb la responsable de Secretaria, qui va coincidir que calia haver admès l'escrit en qüestió i que seria convenient donar-li una resposta.

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

Expedient 10/06

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

Es presenta XXX perquè se li ha desestimat el recurs que havia presentat contra una multa d'aparcament. Afirmava que el dia i hora de la sanció ella era de viatge i que, tot i que no ho pot demostrar, només ella té claus del seu cotxe i de casa seva. Diu que, com que les duia a sobre, el seu cotxe no va poder-se moure del garatge de casa.

Com que no era possible demostrar que ningú més tingués claus, tan sols em va quedar l'opció de demanar un informe a la Policia i proposar que es comprovés que no hi hagués hagut cap error en la transcripció de les dades del vehicle sancionat.

L'informe de la Policia va ser clar: s'hi afirmava que la butlleta no oferia dubtes i que la identificació del vehicle era segura. També informava que, atesa la possibilitat d'un conductor eventual, no semblava procedent acceptar les alegacions de la interessada.

XXX va entendre aquestes explicacions i el cas va ser tancat **a favor de l'Ajuntament.**

Expedient 11/06

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

XXX explica que troba injust que no se li retiri una multa. Li va ser imposada el dia 2 de gener per estacionar el vehicle al costat contrari a l'autoritzat en un carrer amb estacionament altern. Ell la va recórrer tot al·legant desconeixement (pel fet de no ser de Vilafranca), que no va veure el senyal, que no impedia la circulació i que hi havia altres vehicles estacionats al costat on ell ho va fer, de manera que no va ni imaginar la possibilitat que estigués infringint cap norma.

Vaig comentar el tema amb el regidor i l'inspector de la Policia Local i es van mostrar disposats a revisar el cas, ja que els arguments de l'interessat semblaven coherents i, a més, ja s'estava treballant per suprimir les zones d'aparcament alternatiu per evitar problemes com aquest.

Finalment, i després d'haver comprovat les circumstàncies que podien haver coincidit en aquell moment, es va optar per proposar a l'interessat que presentés una nova al·legació en què els seus arguments estiguessin ben clars, ja que en el primer escrit havia omès detalls importants. En aquesta ocasió, s'acceptaria el seu descàrrec.

XXX va fer aquest nou escrit i la sanció va ser retirada, de manera que vaig poder tancar el cas com a **mediació**.

Expedient 12/06

ACCIÓ TERRITORIAL – Habitatge

Es presenta XXX per exposar que ja fa temps que està intentant aixecar la Protecció Oficial del seu pis. Per motius familiars, se'ls ha quedat petit i els cal poder-lo vendre i comprar-ne un de més gran. Sap que la desqualificació depèn de la Generalitat, però només si l'Ajuntament emet un informe favorable al respecte, i sembla ser que el regidor d'Urbanisme i Habitatge s'hi oposa.

El responsable de l'Oficina municipal d'Habitatge ens va aclarir en quines condicions es podia vendre un pis de protecció oficial, ja que no era imprescindible desqualificar l'habitatge per tal de poder-lo vendre. També ens va trametre un document de la Generalitat on s'explicaven les condicions, terminis, etc. que calia complir per desqualificar un pis.

L'estudi de la documentació va posar de manifest que XXX sí que podria vendre el pis, però no a preu de mercat sinó d'acord amb les condicions de la Generalitat. M'hi vaig tornar a entrevistar i la vaig animar a presentar la sol·licitud per escrit a l'Ajuntament, però ella ho va desestimar perquè els era molt urgent aconseguir una habitatge més gran.

Així, tot i que hi havia possibilitats de solucionar el conflicte, la interessada va preferir **desistir** del seu intent. L'expedient es va tancar sense cap altre tràmit.

Expedient 13/06

ACCIÓ TERRITORIAL – Urbanisme

Telefona XXX per queixar-se contra un abús de poder dels Serveis Tècnics municipals a favor d'un constructor que treballa al costat de casa seva, que li ha destrossat la casa i ningú hi intervé.

Tot i que el problema semblava un conflicte entre particulars i, per tant, fora de les competències de la Sindicatura, vaig voler-me entrevistar amb l'afectat en atenció a la presumpta gravetat dels fets, i amb l'ànim de buscar la manera d'aclarir la situació i mediar, si calgués, la recerca d'una solució.

Afortunadament, en el moment d'anar a concertar aquesta entrevista, XXX em va informar que el seu advocat i el de la constructora ja havien assolit un principi d'acord. No caldria, doncs, tirar endavant la reclamació. El cas es va considerar **desistit**.

Expedient 14/06

ACCIÓ TERRITORIAL – Urbanisme

XXX explica que fa 3 anys que va començar, amb permís municipal (*llicència condicionada*), a fer-se una casa. Ara ja fa temps que la té acabada i fa gairebé 1 any que va demanar la *llicència de primera ocupació*, però l'Ajuntament no la hi concedeix perquè encara no havia tingut lloc la recepció definitiva de l'obra d'urbanització. Diu que se sent perjudicat perquè fa un any que podria viure a casa seva i, en canvi, ha de continuar pagant lloguer.

La meva consulta als Serveis Tècnics municipals em va permetre saber que la constructora va donar per acabada l'obra quan encara no estava del tot llesta, i que per això el servei d'Urbanisme no havia acceptat la recepció de l'obra. Malgrat això, també es va reconèixer una certa relaxació a l'hora d'exigir a la constructora el compliment dels seus compromisos.

Al cap de pocs dies, i després de diverses converses amb els responsables de l'Àrea d'Acció Territorial, se'm va comunicar que l'assumpte s'havia desencallat, que les *llicències de primera ocupació* s'aprovarien de manera imminent i que de seguida es comunicaria aquest fet als afectats.

Pocs dies després vam poder tancar l'expedient com a **mediació**.

Expedient 15/06

ACCIÓ TERRITORIAL – Urbanisme

XXX explica que fa 3 anys que va començar, amb permís municipal (*llicència condicionada*), a fer-se una casa. Ara ja fa temps que la té acabada i fa gairebé 1 any que va demanar la *llicència de primera ocupació*, però l'Ajuntament no la hi concedeix perquè encara no havia tingut lloc la recepció definitiva de l'obra d'urbanització. Diu que se sent perjudicat perquè fa un any que podria viure a casa seva i, en canvi, ha de continuar pagant lloguer.

La meva consulta als Serveis Tècnics municipals em va permetre saber que la constructora va donar per acabada l'obra quan encara no estava del tot llesta, i que per això el servei d'Urbanisme no havia acceptat la recepció de l'obra. Malgrat això, també es va reconèixer una certa relaxació a l'hora d'exigir a la constructora el compliment dels seus compromisos.

Al cap de pocs dies, i després de diverses converses amb els responsables de l'Àrea d'Acció Territorial, se'm va comunicar que l'assumpte s'havia desencallat, que les *llicències de primera ocupació* s'aprovarien de manera imminent i que de seguida es comunicaria aquest fet als afectats.

Pocs dies després vam poder tancar l'expedient com a **mediació**.

Expedient 16/06

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials

XXX es posa en contacte amb la Sindicatura perquè considera que a Serveis Socials no l'han atès correctament. Diu que no té estudis ni feina fixa (economia molt precària), que ha de pagar hipoteca i mantenir 2 fills, un amb discapacitat. El seu excompany, de moment, no li passa diners. Afirma que els criteris amb què treballen a Serveis Socials –on li han dit que hi ha gent més necessitada i que no la poden ajudar– no s'ajusten a la realitat. També es queixa que li costa molt que li concedeixin entrevista i que no la van avisar d'alguna convocatòria d'ajuts a la qual s'hauria pogut acollir.

Per tal de contrastar la informació de la interessada, em vaig entrevistar diverses vegades amb la cap de Serveis Socials i novament amb ella mateixa. Vaig concloure que si bé sí que hi podia haver hagut alguna mancança en l'atenció que se li va donar, també hi va haver algun malentès per part de XXX, de manera que la relació i el diàleg s'havien arribat a fer molt difícils.

Quan la solució ja semblava encaminada, la pèrdua d'una petició escrita de la interessada a les oficines de Serveis Socials va tornar a revifar les seves queixes.

Per aquest motiu i per la dificultat a l'hora de parlar tant amb la interessada com amb la cap de Serveis Socials, va acabar l'any amb l'expedient **pendent de resolució**.

Expedient 17/06

ACCIÓ TERRITORIAL – Habitatge

XXX es presenta i es queixa contra l'Oficina d'Habitatge. Explica que fa molts anys que està empadronat a Vilafranca i que en fa 5 que està apuntat com a demandant a les llistes d'Habitatge. Es queixa perquè, d'acord amb la informació que diu que li han donat en aquella oficina, els pisos es concedeixen per ordre de empadronament, i considera que ja li hauria d'haver tocat.

Una senzilla entrevista amb el responsable de l'Oficina d'Habitatge em va aclarir els diversos malentesos que s'intuïen en la versió de l'interessat. També em va detallar en quines circumstàncies i de quina manera (per qüestions d'edat, d'ingressos, etc.) XXX podia optar a les properes promocions.

Un cop tramesa de aquesta informació a l'interessat, aquest va acceptar que no hi havia hagut cap greuge en l'actuació de l'Oficina d'Habitatge i es va donar per satisfet. L'expedient va ser tancat **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 18/06

SERVEIS INTERNS – Secretaria (expedient d'ofici)

Arran de petits conflictes apareguts a diverses zones de Vilafranca, a partir de mig juliol de 2006 vaig començar a reunir informació per valorar si calia recomanar a aquest Ajuntament la possibilitat de regular, de manera concreta, explícita i diferenciada, les activitats dels locals coneguts com a locutoris.

Em plantejava la necessitat que es regulés, en una ordenança diferenciada, la seva ubicació, horaris d'obertura, serveis que podrien oferir, productes que podrien vendre, sorolls, moratòries, etc.

La consideració de nous comentaris al respecte –que feien referència a una possible persecució racial–; l'aparició al mercat d'ofertes de telefonia que podrien, a llarg termini, fer innecessaris els locutoris; i l'observació que hi havia altres locals que també gaudien d'un cert buit legal (cibercafès, establiments on es poden fer transferències de diners, etc.) em van fer ajornar la decisió de trametre un suggeriment a l'Ajuntament, de manera que vaig decidir allargar una mica més el període d'estudi i observació i l'expedient encara roman **obert**.

Expedient 19/06

CAS SENSE COMPETÈNCIES – Interès Social

A mitjan juliol de 2006, l'alcalde de Vilafranca em va demanar si, en nom de l'Ajuntament, podia tutelar com es resolia un cas que havia causat una important commoció ciutadana. Es tractava del cas del nen XXX, que havia

estat atacat per un gos de raça perillosa (sense registrar) a casa de la seva cangur.

Tot i que no es tractava d'un assumpte en què la Sindicatura hi tingués competències, vaig acceptar l'encàrrec i vaig començar una ronda d'entrevistes per tal de conèixer, al més aviat possible, tots els detalls de l'assumpte.

Des de llavors i fins a finals d'any vaig parlar diverses vegades amb els pares del nen, amb els veïns, amb la propietària de l'immoble on vivia el propietari del gos, amb els responsables de la Policia Local, amb el departament de Salut Pública i l'advocat de l'Ajuntament, amb el Síndic de Greuges de Catalunya, amb el Secretari de Famílies i d'Infància (Conselleria de Benestar i Família de la Generalitat) i amb els Serveis Jurídics de la DGAIA.

Les conclusions encara són poc clares, però el cas és que el gos agressor va ser legalitzat de seguida per part del seu propietari, i retornat al seu amo per ordre judicial al cap de pocs dies de l'atac (malgrat no haver-se celebrat el judici), amb el consegüent perjudici psicològic per a la família agredida.

També vaig fer seguiment de l'atenció psicològica que es donava a XXX i a la seva família, així com de les diferents intervencions de cirurgia plàstica que se li anaven fent.

A finals d'any, però, l'assumpte encara estava encallat als jutjats, i les possibilitats de decretar el sacrifici del gos o, com a mínim, l'allunyament del domicili dels agredits, no es veia gens imminent. L'expedient resta **obert**.

Expedient 20/06

SERVEIS INTERNS – Secretaria

XXX es presenta per veure si el podem ajudar en una lluita que fa molt de temps que manté amb RENFE. Els demana que apliquin la normativa vigent i que garanteixin l'accessibilitat a les persones que, com ell, tenen mobilitat reduïda, tant a les andanes com als trens.

Tot i que era evident que la nostra Sindicatura no tenia competències sobre aquesta empresa, sí que vam poder tutelar el compliment del compromís que

l'Ajuntament de Vilafranca havia adquirit en el ple del dia 16 de maig de 2006 (a proposta d'una moció de la CUP), per tal de reclamar, a les instàncies corresponents, el compliment del decret 135/1995, que ordena que tot vehicle de transport públic ha de poder ser utilitzar per persones amb discapacitat.

Vam poder comprovar que aquest escrit s'havia fet i enviat –tant a la Generalitat com a RENFE– al cap de poques setmanes, i també se'ns va informar de la resposta que l'ens gestor de Rodalies va emetre al respecte.

Si bé no suposava una solució integral al problema, sí que suposava un compromís suficient que indicava avenços importants en la direcció adequada.

Tot i que encara quedava una llarga i important tasca de seguiment a fer, vaig considerar que l'Ajuntament de Vilafranca havia complert el seu compromís i vaig proposar a l'interessat que tanquéssim l'expedient.

XXX, que paral·lelament també havia aconseguit el compromís de diversos partits polítics per tal de vetllar l'assumpte a les més altes instàncies, ho va acceptar. El cas va ser tancat **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 21/06

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

Rebem un correu-e de XXX en què explica que ell i tot el veïnat fa molt de temps que pateixen greus problemes d'incivisme a la zona on viuen. Esmenta que ni l'alcalde ni la Policia Local han respost els seus correus de queixa, i que tampoc hi ha notat cap millora.

Diversos contactes amb l'interessat i amb els responsables de la Policia Local em van permetre contrastar els arguments d'ambdues bandes, que coincidien que hi havia un problema per solucionar, però no pas en la via a seguir per fer-ho. XXX demanava rapidesa i contundència, mentre que l'Ajuntament, tot i no descartar la via sancionadora, semblava més inclinat a buscar una solució dialogada i duradora.

També vaig comprovar l'atenció que s'havia donat a cadascuna de les trucades de l'interessat en què havia requerit la presència de la Policia.

A partir d'aquest punt, vam començar a estudiar diverses possibilitats: actuació del Servei de Mediació, reunions amb els pares dels joves conflictius, reforma de l'ordenança de civisme, implicació de les entitats de la zona, educació social, actuació sancionadora...

L'any es va acabar amb l'expedient encara **obert**.

Expedient 22/06

BENESTAR SOCIAL – Esports

XXX i YYY són dues persones de 60 anys i prejubilades. Com a tals, van voler acollir-se als beneficis que els dóna la seva condició al Complex Aquàtic, però els va ser denegat. Demanaven que si la Generalitat les tractava com a jubilades, l'Ajuntament fes el mateix.

L'arrel del problema era que els demanaven el Carnet Blanc, però l'Àrea de Benestar Social no els el concedia.

La consulta dels reglaments que tracten tots aquests aspectes va posar de manifest alguna incoherència entre el que disposaven i el que s'aplicava, així com una provable discrepància entre la normativa de la Generalitat i la de l'Ajuntament. Per altra banda, la de l'Ajuntament semblava una mica desfasada en relació als darrers canvis socials i laborals, i tenia alguns buits legals que no afavorien la seva aplicació objectiva.

Com que les meves entrevistes amb els regidors i personal tècnic dels departaments implicats no van facilitar la resolució del cas, vaig optar per fer un suggeriment escrit al respecte. L'any va acabar, però, amb l'expedient encara **obert**.

Expedient 23/06

SERVEIS INTERNS – Hisenda

XXX viu en un pis molt petit i fa poc que va comprar uns baixos de 20 m2 per utilitzar-los com a traster. Accepta haver-ne de pagar IBI, però troba injust

haver de pagar també la recollida d'escombraries. La resposta a la seva queixa escrita s'havia limitat a citar-li l'article que s'aplicava, motiu pel qual encara n'estava més queixós.

Vaig estudiar l'ordenança i, tot i que oferia alguna sortida per a casos com el de XXX, em va semblar prou injusta com demanar que es revisés.

L'entrevista amb el regidor d'Hisenda va resultar força gratificant: l'Ajuntament, sensible al malestar que aquesta ordenança havia causat entre la ciutadania, acabava d'aprovar, en el Ple de feia uns dies, la reforma del barem de superfícies, de manera que els locals de menys de 50 m2 quedarien exempts.

Traslladada aquesta informació a XXX, va entendre que la modificació esmentada entraria en vigor el 2007, i es va resignar a pagar la taxa de 2006.

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

Expedient 24/06

ACCIÓ TERRITORIAL – Urbanisme

XXX es queixa, per correu-e, de l'estat d'abandó en què es troba la finca de davant de casa seva, amb tots els problemes de salubritat, proliferació d'animals i ocupació per part de persones sense sostre i drogoaddictes que això suposa. Explica que quan es va queixar a l'Ajuntament per primer cop, fa 9 anys, se li va respondre que la zona s'havia de reurbanitzar en poc temps i, per tant, no s'havia de preocupar.

Dies després, va aportar documentació abundant que demostrava els fets exposats i les seves contínues queixes (no sempre respostes) a l'Ajuntament.

Una entrevista amb el regidor d'Urbanisme va ser suficient per reactivar el cas, ja que de seguida va ordenar una inspecció a la zona. També vaig parlar amb el servei de Salut i Consum, on feia molt de temps que en tenien un expedient obert, però que possiblement no havia estat objecte del seguiment adequat.

L'actuació de l'Inspector d'Obres va permetre que a finals d'any ja tinguéssim un informe que aclaria qui era el propietari del terreny, així com el compromís

de requerir-lo perquè, mentre en fos propietari, tingués cura del solar i el mantingués net i tancat.

Tot i ser conscients que s'estava iniciant un procés llarg i complicat, com a mínim vam poder acabar l'any amb l'expedient encara **obert**, però desencallat.

Expedient 25/06

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials

Es presenta XXX per queixar-se contra l'atenció rebuda a Serveis Socials. Explica la seva precària situació personal, de salut, laboral i familiar, i denuncia que en lloc de sentir-se ajudada per l'assistenta que la va atendre es va sentir rebutjada i molt mal assessorada.

Afirma que va demanar entrevista amb la cap de servei, però que també en va sortir decebuda. L'entrevista amb el regidor li va ser negada, i la carta que va adreçar a alcaldia no va ser resposta.

La Sindicatura va parlar amb l'alcalde i amb el regidor de Serveis Socials, qui es va comprometre a revisar el cas, a parlar-ne amb la cap de servei i a facilitar-li a XXX el canvi d'assistenta.

Evidentment, va ser impossible aclarir què se li havia dit a XXX i en quin to, però vam considerar que la informació facilitada, tot i alguna possible mancança, era l'ajustada a la seva realitat (força complicada). XXX ho va acceptar i, junt amb la confirmació del canvi d'assistenta, ens va permetre tancar l'expedient **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 26/06

BENESTAR SOCIAL – Esports

XXX, en nom propi i d'altres pares, es va adreçar a la Sindicatura per queixar-se contra un presumpte cas de discriminació per part del Patronat Municipal d'Esports.

Aquesta Sindicatura va procedir a estudiar i contrastar la informació que ens havia facilitat amb la que ens va trametre el Patronat d'Esports, i va mantenir diverses entrevistes amb XXX i amb el regidor d'Esports. També vaig estar pendent del Ple en què es va debatre l'assumpte i de les reunions que van tenir lloc els dies següents.

Vaig constatar que es qüestionava la legalitat d'alguna entitat, que hi havia hagut més d'un malentès durant tot el procés, que es dubtava de l'objectivitat del Patronat d'Esports a l'hora de gestionar les instal·lacions municipals, que es considerava que s'afavoria més l'esport de competició que el de base, etc. Però també vaig constatar, principalment, la voluntat de l'Ajuntament d'assolir un acord que acabés amb tot l'enrenou i crispació que s'estava generant.

Pocs dies després, i fruit d'aquesta voluntat, el Patronat d'Esports va convocar les entitats i col·lectius implicats i van negociar fins a assolir un acord que, si bé no era del tot satisfactori per a tothom, sí que es va considerar suficient. Així, es va refer el quadre d'horaris en qüestió i es va tancar el problema.

Com que en cap moment va ser necessària la intervenció directa de la Sindicatura, el cas va ser tancat **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 27/06

SERVEIS INTERNS – Governació

Durant el mes d'abril de 2006 les associacions XXX i YYY van adreçar diversos correus-e a l'alcaldia en què sol·licitaven, a grans trets, que Vilafranca es "declari Ciutat Antitaurina i Amiga dels Animals" i que "es prohibeixi la instal·lació a la ciutat de circs amb animals".

Poc després, aquestes mateixes entitats es van adreçar a la Sindicatura de Greuges per tal que fes seguiment de la resolució d'aquelles sol·licituds.

Així, després d'esperar uns mesos per tal que l'Ajuntament tingués temps de respondre, vaig fer la consulta corresponent. En pocs dies se'm va comunicar, verbalment, que l'assumpte s'havia tractat en Junta de Portaveus i que l'Ajuntament sí que havia adoptat una posició al respecte, però que no havia considerat necessari trametre-la per escrit a les entitats i persones sol·licitants.

Per aquest motiu, i sense entrar a qüestionar el fons de la postura adoptada, vaig considerar necessari suggerir que aquesta fos comunicada, d'una manera o altra, a les persones / entitats interessades.

Així, el cas va ser tancat **a favor de l'interessat** a primers de novembre.

Cal dir que en el moment de redactar aquest informe, i malgrat haver reclamat a l'alcaldia que com a mínim respongués el suggeriment de la Sindicatura, encara no he rebut cap notificació al respecte.

Expedient 28/06

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

XXX exposa que el seu vehicle va ser multat i retirat perquè estava aparcats davant d'un gual. Ho va recórrer perquè hi havia altres cotxes, també mal aparcats, que no havien estat sancionats, però se li va desestimar el recurs.

La meva consulta a la Policia Local em va confirmar que és fàcil que hi hagués altres vehicles mal estacionats, però que per consideració a les especials circumstàncies del dia (un dels moments més multitudinaris de la Festa Major) es va optar per no actuar contra ningú que no fes nosa.

Dissortadament per a l'interessat, el propietari del gual va haver de sortir i va demanar la intervenció de la Policia. El fet de ser denunciat pel ciutadà a qui vulnerava els drets, sumat al fet reconegut que el vehicle estava mal aparcats, feia inviable la retirada de la sanció.

En la meva darrera entrevista amb l'interessat li vaig exposar aquestes consideracions i la manca d'arguments sòlids per defensar la retirada de la sanció. XXX va assumir que havia tingut mala sort i que l'Ajuntament no havia actuat malament. També em va informar que ja havia pagat la sanció per evitar possibles recàrrecs (essent conscient que aquest fet posava fi a les seves al·legacions).

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

Expedient 29/06

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials

XXX es presenta i explica que té problemes personals, laborals, de salut i econòmics, que han derivat amb un greu problema d'habitatge: fa temps que viu en un pis cedit per l'Ajuntament i els Serveis Socials l'acaben d'avisar que l'haurà de deixar al cap de dos mesos.

De seguida vaig contrastar aquesta informació amb la cap dels Serveis Socials, qui em va confirmar que XXX estava essent atesa amb força cura des del 1999, que se li havien facilitat un munt d'activitats, ajuts econòmics, cursos de formació i habitatge social, però que, a canvi, la seva resposta havia estat acomodativa: impagament del lloguer –simbòlic– del pis, incompliment dels compromisos adquirits, no seguiment del tractament mèdic, etc.

A aquesta actitud, a més, calia sumar-hi que la cessió d'habitatge no és permanent sinó transitòria (i ja havia esgotat el temps màxim de cessió), que el seu fill s'havia posat a treballar i tenia ingressos, que se li havien ofert altres alternatives d'habitatge, que no estava mèdicament incapacitada per treballar, que Serveis Socials proposaven reorientar la seva assistència però continuar fent-ne seguiment i que se l'havia assessorat correctament per tal que s'apuntés a les llistes de demandants de pis a l'Oficina d'Habitatge.

La meva conclusió, doncs, va ser que l'Ajuntament l'havia ajudat d'acord amb les seves possibilitats. Així ho vaig exposar a XXX, qui va assumir que sí que tenia alguna sortida, i vaig tancar el cas a **favor de l'Ajuntament**.

Expedient 30/06

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials

XXX es presenta per queixar-se de la mala atenció que ha rebut d'una assistenta social. S'hi havia presentat per demanar una reducció de quota a la llar d'infants del seu fill amb motiu del seu imminent acomiadament. La seva parella encara no tenia la documentació necessària per treballar, de manera que volia anticipar-se a una provable situació de necessitat.

Afirmava que els comentaris i recomanacions de l'assistenta (que la seva companya treballés sense papers, que ja els atendrien quan la situació de necessitat fos real...) eren impropis, i que, a més, l'havia fet fora sense acabar d'escoltar els seus arguments. XXX es conformaria, però, amb una disculpa i una nova entrevista.

Com que em semblava possible mediar aquesta solució, de seguida em vaig entrevistar amb la responsable de Serveis Socials, qui també es va comprometre a revisar les ràtios de les assistentes i l'actitud de la que havia estat objecte d'aquesta queixa, ja que bona part de les darreres queixes rebudes se centraven en la seva persona.

La cap de servei em va confirmar que la ràtio població/treballadores socials i educadores era correcta, d'acord amb els paràmetres de la Generalitat, i també va aportar la versió de l'assistenta que, com a mínim, introduïa dubtes raonables sobre la versió de XXX.

L'any va acabar amb l'expedient encara **obert**.

Expedient 31/06

VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

XXX es presenta i es queixa de la desestimació del seu recurs contra una multa presumptament injusta. Explica que la senyalització vertical i la seva condició de veí de la zona l'autoritzaven a aparcar on ho havia fet, però que la seva al·legació no havia prosperat. Aquest cas va ser derivat des del Síndic de Catalunya, a qui XXX s'havia adreçat en primera instància.

Un parell d'entrevistes amb els responsables de la Policia Local i la comprovació sobre el terreny de la senyalització en qüestió em van permetre aclarir el malentès: era "la circulació" (no "l'aparcament") el que estava permès només a veïns, de manera que era XXX qui havia malinterpretat el senyal i la multa era del tot correcta.

Tot i el disgust de l'interessat, aquest va acceptar el seu error i la mala fortuna d'haver estat enxampat. L'expedient va ser tancat **favor de l'Ajuntament**.

Expedient 32/06

BENESTAR SOCIAL – Serveis Socials

XXX i altres membres de la Comissió de la Gent Gran es presenten i expliquen que actuen d'enllaç entre la gent gran que necessita ajut i els Serveis Socials de l'Ajuntament, però que darrerament no poden fer gens bé la seva feina: quan demanen hora perquè facin una primera assistència a algú que ho necessita, li donen hora per al cap de més de 2 mesos. Es queixen contra el “col·lapse permanent” que viuen els Serveis Socials i hi demanen més mitjans.

La Sindicatura les va assessorar perquè presentessin aquesta queixa per via administrativa i en va obrir expedient per fer-ne seguiment, ja que el cas insistia en possible col·lapse –puntual– que patien els Serveis Socials.

La responsable del servei va admetre una certa disfunció, causada per l'augment de demanda de Velleda i la coincidència amb les vacances de les professionals. Va insistir, però, que la ràtio població/treballadores socials i educadores era correcta, d'acord amb els paràmetres de la Generalitat.

Com que compartia l'opinió de les interessades (que “un servei de primera atenció no pot *tancar per vacances*”) i les ràtios s'estaven mostrand poc coincidents amb la realitat, vaig considerar necessari fer un suggeriment al respecte. L'any va acabar, doncs, amb l'expedient encara **obert**.

Expedient 33/06

SERVEIS INTERNS – Governació

XXX es presenta i exposa que vol obrir un negoci en un local propietat del seu marit. Diu que de seguida va topa amb l'oposició dels veïns i, a més, l'Ajuntament li ha denegat la llicència en base a una interpretació restrictiva de les ordenances: XXX vol obrir un “punt de degustació” i l'Ajuntament dona al projecte tractament de “bar”, que les ordenances no permeten en aquella zona.

La interessada està disposada a incorporar qualsevol mesura correctora sobre el projecte inicial, però no entén que les ordenances permetin una cosa i els

Serveis Tècnics de l'Ajuntament –després d'haver opinat verbalment que sí que seria viable– la informin desfavorablement.

La lectura detallada de l'ordenança semblava donar la raó a XXX i al seu enginyer, de manera que, aparentment, l'Ajuntament no admetia un matís que les ordenances municipals sí.

També semblava estrany el canvi d'opinió dels tècnics, però l'Ajuntament ho va justificar per les limitacions en edificabilitat i activitats autoritzades que el Pla General concedia a la zona. El possible greuge, doncs, el provocava el POUM vigent i la no diferenciació clara entre un “punt de degustació” i un “bar”.

A finals d'any, XXX va assumir que, d'acord amb l'ordenament vigent difícilment podria tirar endavant el seu projecte inicial, de manera que va decidir canviar-lo. Per aquest motiu, i per entendre que l'Ajuntament havia aplicat la llei amb rigor, però correctament, la Sindicatura va tancar l'expedient **a favor de l'Ajuntament**, però amb la intenció de demanar, d'ofici, la rectificació puntual del POUM.

Expedient 34/06

VIA PÚBLICA – Vies Públiques

XXX es queixa que l'Ajuntament ha eliminat l'aparcament d'un carrer “veïnal” i sense sortida que, pel fet de trobar-se en una zona d'estacionament escàs, és imprescindible per als veïns. Proposa que, si cal, s'estrenyin les voreres o que es permeti el pas i l'aparcament “només als veïns”.

La consulta a Via Pública em va permetre saber que el veïnat d'aquella zona és molt actiu i, en aquest cas, amb posicions enfrontades: els uns volien poder-hi aparcar i els altres van felicitar la restricció. Altrament, però, van justificar la decisió actual per motius tècnics: el nou camió de la brossa no hi passava si hi havia vehicles aparcats a banda i banda del carrer.

Via Pública havia estudiat altres solucions com el canvi de lloc dels contenidors, però s'havien descartat perquè quedarien massa lluny de bona part dels habitatges. L'única solució havia estat treure l'aparcament d'un costat de carrer.

Els raonaments de Via Pública em van semblar suficients i lògics, i fins i tot es van oferir a explicar-los (una altra vegada) a XXX. L'any va acabar, doncs, amb el cas força clar però encara **obert**.

Expedient 35/06

ACCIÓ TERRITORIAL – Urbanisme

XXX es queixa contra la presumpta instal·lació il·legal d'una xemeneia per part del seu veí. Explica que l'Ajuntament ja l'havia avisat de la irregularitat, però que el veí havia manifestat que, atesos els elevats costos que li suposaria desmuntar la xemeneia, preferia pagar la multa que li correspongués però deixar-la muntada. XXX no acceptava que l'Ajuntament pogués tolerar aquella infracció.

Vaig consultar el tema a Serveis Tècnics i se'm va informar que la xemeneia en qüestió era tan sols el tub de la calefacció i un revestiment que se li havia fet. Van reconèixer que sí que superava una mica al límit d'edificabilitat, però que en cap cas suposava una infracció greu. El veí, a més, havia presentat un escrit d'al·legacions amb arguments molt raonables que apel·lava al principi de proporcionalitat.

Tot i que la decisió encara no estava presa, els Serveis Tècnics semblaven més inclinats a sancionar l'infractor que no pas a ordenar-li un enderroc –o executar-lo subsidiàriament– que seria, sens dubte, d'un cost desproporcionat.

En acabar l'any, però, l'expedient encara restava **obert**.

6.1.2. Consultes sense expedient

A més dels expedients detallats, aquesta Sindicatura de Greuges va atendre tots els altres ciutadans i ciutadanes que s'hi van adreçar, encara que fos evident que el problema exposat no entrava dins de les nostres competències.

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 06001

XXX ens adreça, per correu electrònic, una queixa relativa a la manca de passos de vianants i a l'excés de velocitat amb què circulen els vehicles en un dels carrers de la vila.

Se li respon que, tot i haver reenviat el seu correu al servei de Via Pública perquè el tinguessin en compte per a futures actuacions, seria bo que presentés un escrit concret i formal per via administrativa, ja que d'altra manera la Sindicatura no hi podria intervenir directament. La consulta es va considerar, de moment, **assessorada** i tancada.

Consulta sense expedient 06002

Es presenta XXX, que parla en nom d'un ciutadà discapacitat que es vol queixar contra la manca d'accessibilitat de les instal·lacions de RENFE. També vol denunciar la manca de sensibilitat dels treballadors d'aquesta empresa en el tracte vers la seva persona. Demana on pot presentar la seva queixa.

Se li va comentar la nostra manca de competències al respecte, però se li va facilitar la manera de presentar la seva queixa a la pròpia empresa i, si calgués, al Defensor del Pueblo. Amb aquesta **orientació** es va tancar la consulta.

Consulta sense expedient 06003

XXX es va presentar per exposar que se sentia estafada per part de la companyia del gas i de la seva asseguradora de la llar. Volia denunciar la mala

informació que li havien donat, els preus abusius que li havien cobrat i l'excessiva demora en solucionar-li un problema que havia patit.

Se li va explicar que la Sindicatura no podia atendre la seva queixa, però se li va informar per tal que pogués presentar-la davant l'OMIC. La consulta es va tancar com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 06004

XXX es presenta i exposa que YYY és una persona impossibilitada que té problemes de convivència (que no implicaven la infracció de cap ordenança) amb els veïns de dalt.

Atès que ni l'Ajuntament ni la Sindicatura poden intervenir en aquest tipus d'assumptes, se li va recomanar esgotar la via del diàleg i demanar, si calia, la mediació del president de la comunitat. En darrera instància, sempre quedaria la via judicial.

També ens vam assegurar que YYY estava essent atesa pels Serveis Socials de l'Ajuntament, comprovació que va tancar l'**orientació** de la consulta.

Consulta sense expedient 06005

Es presenta XXX i explica que la seva mare està malalta d'Alzhèimer i necessita atenció constant. Diu que les circumstàncies de la resta de família no els permeten tenir-la a casa, de manera que fa uns mesos la van ingressar en una residència. Ara, però, veuen que no poden fer front al cost del servei.

Aquesta Sindicatura va comprovar que els tràmits de petició d'una plaça pública s'havien gestionat, des dels Serveis Socials de l'Ajuntament, amb eficàcia, però que el procés sol ser lent i difícilment pot ser accelerat.

Com que XXX es volia queixar contra la lentitud que la Generalitat en el tràmit d'aquest expedients, se li van facilitar les dades del Síndic de Greuges de Catalunya i la consulta es va tancar com a **orientada**.

Consulta sense expedient 06006

XXX es presenta i exposa que pateix el que descriu com a *mobbing* immobiliari. Diu que en cap moment ha demanat la intervenció de l'Ajuntament i que, a més, fa anys que té el propietari de l'edifici denunciat al jutjat. Sospita, però, que els seus advocats han estat subornats i que tothom la vol fer fora de casa.

Com que es volia queixar contra la manca d'actuació i complicitat de la justícia, li vam oferir les dades del Defensor del Pueblo. També se li va recomanar que s'entrevistés amb una assistenta social per si la podia ajudar d'alguna manera. La consulta va quedar **orientada** i tancada.

Consulta sense expedient 06007

XXX es presenta i explica que té un problema amb la liquidació de brossa corresponent a una activitat que va tancar feia més de dos anys. Diu que ho ha parlat amb hisenda i amb l'ORGT, però que no n'ha tret l'aigua clara. La documentació que aportava era del tot insuficient, però indicava que la seva percepció dels fets no coincidia plenament amb el que demostraven els escrits.

Com que era possible que hi hagués hagut algun malentès, la vam assessorar per tal que presentés una sol·licitud d'aclariment per via administrativa, cosa que fins llavors no havia fet.

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

Consulta sense expedient 06008

XXX explica que darrerament les seves circumstàncies personals han canviat, de manera que no pot continuar fent-se càrrec del seu gos. Després de buscar diferents sortides, no li va quedar altre remei que portar-lo al Centre d'Acollida de la Mancomunitat.

La seva queixa era que, en anar-hi, va ser molt mal atesa. Afegeix que finalment va dur l'animal a un centre privat on no hi va haver cap problema.

Se li va explicar que la nostra intervenció a la Mancomunitat era molt complicada, i se la va informar que, de qualsevol manera, el seu primer pas havia de ser la presentació d'una queixa per escrit. De moment, doncs, la consulta es va considerar **orientada** i tancada.

Consulta sense expedient 06009

XXX exposa que té importants problemes amb el servei de Telefònica, que s'ha volgut anar a queixar a l'OMIC i que li han donat hora per al cap de cinc setmanes. Vol deixar constància que ho troba excessiu.

Vam comprovar que el servei objecte de la queixa a Telefònica no era bàsic, motiu pel qual no se li havia donat tractament d'urgència. També vam constatar que l'OMIC tenia una tècnica de baixa i que, malgrat ja s'havia reforçat el servei, encara no havia assolit l'eficiència habitual.

Se li van explicar aquestes circumstàncies a XXX i se li va oferir, si volia continuar endavant amb la seva queixa, la possibilitat de fer-ho per via administrativa. Aquest **assessorament** va tancar la consulta.

Consulta sense expedient 06010

Es presenta XXX i explica que la seva filla i el seu company tenen problemes per registrar-se com a parella de fet al municipi on viuen (no és Vilafranca).

Una consulta al servei de Secretaria ens va permetre saber que crear el Llibre de Registre que cal demana una sèrie de voluntats i formalitats que és fàcil que alguns municipis encara no hagin adoptat. També ens van informar que l'actual llei ja contemplava i protegia les situacions de convivència demostrables per mitjà de l'empadronament a la mateixa casa.

Amb la transmissió d'aquesta informació vam donar la consulta per **orientada** i tancada.

Consulta sense expedient 06011

XXX ens envia un correu electrònic on demana si se la pot ajudar a trobar la seva germanastra, que suposa que viu a Vilafranca però no ho sap segur.

Com que era evident que el cas no era competència de la Sindicatura, i tot i saber que la informació demanada per XXX era confidencial, vam reenviar el seu correu al servei des d'on es porta el padró.

Dies després, el cap de l'oficina ens va informar que ja havia atès la petició, d'acord amb els límits que estableix la llei, i vam tancar la consulta com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 06012

XXX telefona i explica que un dels veïns del seu bloc acaba d'instal·lar una antena sospitosa al balcó. Té por que, a més de ser il·legal, pugui ser perillosa per a la seva salut.

La Sindicatura li recomana que sol·liciti una inspecció als Serveis Tècnics Municipals per tal que determinin si s'incompleix alguna normativa i, si fos així, la hi facin retirar.

Aquest **assessorament** va tancar la consulta.

Consulta sense expedient 06013

Telefona XXX i exposa que el seu fill, arran d'una multa per aparcar en doble fila, va tenir un conflicte verbal amb l'agent actuant. Diu que l'agent va adoptar una actitud del tot improcedent i intimidatòria.

Se'l va informar que havia de presentar la seva queixa per escrit, acompanyada, si era possible, amb la còpia de la butlleta de la sanció imposada. XXX va declinar la possibilitat per por de represàlies.

Malgrat això, i atesa la possible gravetat del cas, vaig comentar-lo amb els responsables de la Policia Local. Ells també hi van mostrar interès, tot i trobar

inversemblants alguns dels fets exposats per XXX. Van trobar l'informe de l'incident i van oferir, tot i no haver-se fet cap gestió per via administrativa, un acarament entre l'agent i el conductor afectats.

Com que aquesta opció també va ser declinada per l'interessat, no hi va haver altre remei que no obrir expedient i tancar la consulta com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 06014

XXX es presenta per queixar-se contra la denegació d'una subvenció per part del departament de Benestar i Família de la Generalitat.

Se li explica que les nostres competències ens impedeixen intervenir-hi, però se l'adreça al Síndic de Catalunya. Agraeix l'**orientació** i tanquem la consulta.

Consulta sense expedient 06015

Telefona XXX, veïna d'un altre terme municipal, i explica que tant ella com el seu veí fa anys que pateixen filtracions al soterrani. Pregunta qui els pot ajudar.

Aquesta Sindicatura, sense competències ni coneixements suficients per abordar el cas, li suggereix demanar –per escrit– un informe tècnic al seu ajuntament. La consulta queda **orientada** i tancada.

Consulta sense expedient 06016

XXX exposa que acaba de traslladar unes despulles d'un nínxol de lloguer a un de propietat. No troba just que se li hagi de cobrar el lloguer de tot l'any.

Se l'informa que hi ha impostos (com l'IVTM) que no preveuen ser prorratejats, però que l'ordenança que regula el cementiri sembla que sí que permeti el prorrateig semestral.

Se li recomana que esperi rebre la liquidació i, si se li cobra l'any sencer, que demani el prorrateig per escrit. Només en cas de resposta negativa o manca de resposta, la Sindicatura hi podria intervenir. La consulta queda **assessorada**.

Consulta sense expedient 06017

Es presenta XXX per queixar-se contra el sistema d'adjudicació de pisos que aplica l'Oficina d'Habitatge. Explica que la seva situació és molt precària i que havia d'haver tingut preferència en el darrer sorteig.

Com que la queixa no havia estat entrada per via administrativa, se li va proposar de fer-ho. A més, però, vam fer la consulta oportuna a l'Oficina d'Habitatge i se'ns van donar tota mena d'explicacions (manca de pisos, picaresca a l'hora de presentar les sol·licituds, regulació de la Generalitat, etc.).

Se li va trametre tota la informació a XXX i es va tancar la consulta com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 06018

XXX explica que una ventada va desprendre unes teules del seu immoble, i que van anar a caure sobre el seu cotxe. Ho va exposar a la comunitat de veïns i van trobar just demanar a la seva asseguradora que es fes càrrec dels desperfectes. La companyia, però, no en va voler saber res. El Consorci d'Asseguradores tampoc li havia donat cap esperança.

Tot i l'evident manca de competències de la Sindicatura en aquest problema, se li va recomanar que l'exposés a l'OMIC i que els portés una còpia del contracte amb l'asseguradora, per si el podien orientar una mica més.

La consulta es va tancar com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 06019

Es presenta XXX i exposa que té problemes amb una entitat bancària que, presumptament, fa mal ús de les dades que li va facilitar en certa ocasió. Hi ha trucat però no ho va poder aturar.

Se li va explicar la nostra manca de competències en el cas, però també li vam suggerir intentar solucionar el problema en persona a l'oficina que l'entitat

bancària en qüestió té aquí a Vilafranca. En darrera instància, sempre podrien buscar l'ajut de l'OMIC. Aquest **assessorament** va tancar la consulta.

Consulta sense expedient 06020

XXX viu en un pis de lloguer i ja fa temps que hi té goteres. Com que el propietari no sembla disposat a intervenir-hi, pregunta si s'ho pot arreglar de manera particular sense infringir res.

Tot i la manca de competències de la Sindicatura en el cas, ho vam consultar a l'OMIC, on ens van aclarir que ho pot reparar sempre que no modifiqui l'estructura de l'edifici i sàpiga que la millora quedarà per a la propietat. També va informar-nos que la deixadesa del propietari pot constituir un incompliment de contracte que seria denunciabile.

La tramesa d'aquesta informació va tancar **l'assessorament** de la consulta.

Consulta sense expedient 06021

XXX es queixa contra el mètode d'adjudicació d'escoles als infants. Diu que ella volia dur la seva filla a una concertada i que li han donat plaça en una pública. Ha presentat reclamació a Inspecció però li han desestimat.

Se li explica la nostra manca de competències en el cas i, atès que ja ha presentat reclamació davant l'organisme competent, se li ofereix, com a últim recurs, la possibilitat d'adreçar-se al Síndic de Catalunya. Se li'n faciliten les dades i es tanca la consulta com a **orientada**.

Consulta sense expedient 06022

XXX exposa, per correu-e, una sèrie de queixes i consideracions sobre la quantitat i el sistema d'adjudicació de places a les llars municipals d'infants.

La Sindicatura fa la consulta corresponent al servei de Educació i li dóna la informació que n'obté (nombre de places, zones en què es divideix la vila, sistema d'adjudicació de punts, mètode del sorteig de desempat –certament

millorable—, etc.). També li proposa que presenti les seves propostes per escrit a l'Ajuntament per tal de poder ser tingut en compte, atès, i respost.

Aquest **assessorament** va tancar la consulta.

Consulta sense expedient 06023

Es presenta XXX i explica que la seva situació personal i la de la seva esposa no els permeten viure amb dignitat. Sospita que qui el va assessorar a l'hora de tramitar la seva jubilació (fa força anys), no ho va fer correctament.

Aquesta Sindicatura, que era evident que no tenia competències en el cas, li va suggerir buscar assessorament legal i demanar una revisió de les seves bases de cotització. També se li va proposar demanar les reduccions de taxes que l'Ajuntament concedeix a persones amb pocs recursos.

Com que va resultar que XXX ja tenia tot això en marxa, i l'Ajuntament ja li havia concedit allò que depenia d'ell, tan sols se li va poder suggerir que, si la situació s'agreujava encara més, es possessin en mans de Serveis Socials. La consulta es va considerar **assessorada** i tancada.

Consulta sense expedient 06024

XXX ens consulta quins drets té com a compradora d'una casa d'obra nova.

Se li suggereix que comprovi si en el projecte inicial hi estaven previstos els elements que ara troba a faltar. Si fos així, se la informa que l'OMIC és el servei adequat per atendre-la i orientar-la en la seva reclamació.

La consulta es dóna per **assessorada** i tancada.

Consulta sense expedient 06025

XXX telefona per queixar-se de la plaça de P3 que li han adjudicat al seu fill.

Se li explica que ni l'Ajuntament ni, per tant, aquesta Sindicatura tenen competències en la matèria, i se l'orienta perquè presenti la seva queixa a l'Oficina d'Inspecció d'Ensenyament o, en darrera instància, recorri al Síndic de Greuges de Catalunya.

Amb aquesta **orientació** es dóna per tancada la consulta.

Consulta sense expedient 06026

XXX es queixa perquè l'Ajuntament li vol cobrar més de 100 euros per fer-li un certificat de "segregació de finca rústica". Ho troba molt injust i exagerat, especialment essent per a una persona jubilada.

Com que aquesta queixa no havia estat presentada per via administrativa, la Sindicatura l'anima a fer-ho i es posa a la seva disposició per fer seguiment de la resolució.

La consulta es va tancar, de moment, com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 06027

XXX exposa els greus problemes de convivència que fa anys que té amb el seu veí, que van des de sorolls fins a fums i infraccions urbanístiques, i la presumpta connivència del seu ajuntament (Piera).

Tot i explicar-li que el seu problema queda fora de les nostres competències, **l'orientem** per tal que faci arribar la queixa contra el seu ajuntament al Síndic de Greuges de Catalunya. Tampoc descarta acudir al Defensor del Pueblo ni a la via judicial. La consulta es dóna per tancada.

Consulta sense expedient 06028

XXX exposa que l'Ajuntament no té cura de la zona on té una parcel·la, de manera que hi ha animals, brossa i risc d'incendi.

Tot i haver-la orientat perquè entrés la seva petició per via administrativa, la Sindicatura va consultar el tema a Urbanisme i a Via Pública. Vam saber que els problemes que havien endarrerit la recepció de l'obra d'urbanització per part de l'Ajuntament ja s'havien solucionat, de manera que l'adecentament de la zona ja estava en marxa.

Amb aquesta informació i **assessorament** es va donar per tancada la consulta.

Consulta sense expedient 06029

XXX exposa que va llogar un pis (per mitjà d'un API) a una gent molt conflictiva que no paguen puntualment i provoquen greus problemes de convivència.

La Sindicatura comprova l'extrema gravetat d'un incident provocat pels gossos dels esmentats inquilins. Supervisa i troba correcta i meritòria l'actuació de l'Ajuntament (Policia, etc.). També confirma que el fet ha estat convenientment denunciat al jutjat i, per tant, la nostra capacitat d'intervenció és nul·la.

Se li recomana a XXX buscar assessorament legal i presentar-se com a part. La consulta es tanca com a **orientada**.

Malgrat tot, i per petició expressa de l'alcalde, s'obre expedient per tal de fer un seguiment molt acurat de l'evolució del cas, tant a nivell judicial com de salut i de protecció a la família.

Consulta sense expedient 06030

XXX es presenta i exposa que fa temps que té un pis ocupat, de manera il·legal, per immigrants. Ho va denunciar al jutjat fa nou mesos, però encara no se n'ha ordenat al desallotjament. Ell vol anar a viure a casa seva, però tothom li diu que sense una ordre judicial no hi pot fer res.

Com que la seva queixa és contra la lentitud i el col·lapse dels jutjats, i aquesta Sindicatura no és competent al respecte, se li faciliten les dades del Defensor del Pueblo i es tanca la consulta com a **orientada**.

Consulta sense expedient 06031

Telefona XXX, veí de Moja, i exposa que té un problema de denegació de llicències urbanístiques amb el seu Ajuntament que fa que se senti discriminat. S'ha queixat per escrit dues vegades però no n'ha rebut cap resposta.

Com que aquesta Sindicatura no té competències en altres municipis, se'l va adreçar al Síndic de Greuges de Catalunya. La consulta es va considerar **orientada** i tancada.

Consulta sense expedient 06032

XXX es presenta per queixar-se contra la manca d'accessibilitat de les instal·lacions i dels trens de RENFE. Explica que mai no ha exposat la seva queixa per escrit a l'empresa.

Se li explica que, atesa la titularitat de RENFE, la instància competent per recollir la seva queixa, a més de la pròpia empresa, és el Defensor del Pueblo. Se li'n faciliten les dades i es tanca la consulta com a **orientada**.

Dies després, XXX aportaria elements suficients com per obrir expedient, ja que l'Ajuntament havia recollit la seva petició i havia assumit compromisos al respecte.

Consulta sense expedient 06033

XXX exposa que té la seva mare en una residència concertada, d'un altre municipi, que no compleix ni les mínimes condicions d'higiene. Se n'ha queixat a la Generalitat, però el departament corresponent li ha respost que tot és correcte.

Com que la competència de la Generalitat és evident, se li proposa a XXX que hi demani una inspecció de Sanitat. Com a darrer recurs, se la **orienta** per tal que elevi la seva queixa el Síndic de Catalunya. En aquest punt, es tanca la consulta.

Consulta sense expedient 06034

Telefona XXX per queixar-se contra la llista d'espera (de més d'un any) d'una intervenció quirúrgica que li han de fer. Troba insultant que es faci publicitat dient el contrari. Ha omplert un full de reclamació al mateix hospital i també ha parlat amb "Sanitat Informa", però ningú li respon res.

Se li expliquen les nostres limitacions competencials, però se **l'orienta** vers el Síndic de Greuges de Catalunya i la consulta es dona per tancada.

Consulta sense expedient 06035

XXX explica que els veïns de dalt sempre reguen abundantment les plantes del balcó, de manera que li inunden el seu i li mullen la roba estesa. Pregunta si alguna ordenança regula això.

La Sindicatura consulta les ordenances i se la informa del text existent. També se l'assessora de com ha de presentar la sol·licitud per tal que l'Ajuntament hi faci una inspecció i restableixi l'ordenament.

La consulta queda **assessorada** i tancada.

Consulta sense expedient 06036

XXX ens consulta què pot fer en relació a un mal servei prestat per una empresa instal·ladora. Exposa el seu problema, que el contractista no vol assumir cap responsabilitat i que conserva la factura. Demana assessorament.

La Sindicatura li explica la seva manca de competències en l'assumpte, però **l'assessora** perquè presenti la seva reclamació davant l'OMIC, que sí que es podrà fer càrrec del cas. La consulta queda, en aquest punt, tancada.

Consulta sense expedient 06037

XXX explica que la grua li va retirar el cotxe per haver-lo aparcats arran d'un gual, en una zona on la vorera era pintada groga. Sospita que aquell tram

estava pintat de manera fraudulenta, cosa que implicaria que el seu vehicle havia estat incorrectament retirat. Vol comprovar la legalitat d'aquella pintura.

El servei de Via Pública ens va confirmar que, tot i alguna mínima irregularitat, els propietaris del gual pagaven per aquell tram extra de pintura, necessari per al gir dels vehicles.

Com que XXX no havia presentat cap via administrativa al respecte, se li va comunicar aquesta informació i es va tancar la consulta com a **assessorada**, sense fer-hi cap altre tràmit ni seguiment.

Consulta sense expedient 06038

Telefona XXX i exposa les molèsties per sorolls que li provoquen unes obres d'enderroc molt properes a casa seva.

La Sindicatura el va assessorar per tal que demanés una inspecció per via administrativa, però també es va posar en contacte amb els Serveis Tècnics i la Policia per tal que fessin de seguida les comprovacions pertinents. Gràcies a això, els horaris de les obres es van cenyir a l'ordenament i se li va poder donar a XXX una previsió de la finalització de l'enderroc, cosa que solucionaria el problema per si mateixa.

La tramesa d'aquesta informació i la relativament propera finalització de les obres, ens van permetre tancar l'**assessorament** d'aquesta consulta.

Consulta sense expedient 06039

XXX vol venir a exposar un conflicte que ha tingut amb la Policia Local.

Se li pregunta si ha presentat la seva queixa per escrit, pas previ necessari per tal que la Sindicatura hi pugui intervenir i, com que reconeix que no ho ha fet, ja declina relatar els detalls de l'incident. Manifesta que es vol rumiar si presenta l'escrit en qüestió o no.

La consulta queda, doncs, de moment, **assessorada** i tancada.

Consulta sense expedient 06040

XXX explica que els propietaris d'un edifici de nova construcció pateixen una sèrie de problemes amb l'empresa municipal d'aigües provocats per la picaresca del constructor. Demana que l'Ajuntament hi intervingui.

La Sindicatura l'assessora per tal que presentin la seva petició per via administrativa i s'ofereix a fer seguiment de la seva resolució. De moment, però, la consulta queda **assessorada** i tancada.

Consulta sense expedient 06041

XXX, en nom dels veïns del seu immoble, exposa que quan aquest encara s'estava fent, el constructor els va proposar fer-hi alguna modificació. Els va dir que ell s'ocuparia de tot i ho van acceptar. Poc després, l'Ajuntament va detectar la irregularitat i els ho va comunicar.

Saben que el culpable és el constructor, però també culpen l'Ajuntament per haver trigat massa a donar-los el resultat de la inspecció i haver facilitat, per tant, la marxa del constructor. Demanen que l'Ajuntament l'obligui a tornar i a fer les modificacions que calguin.

La Sindicatura l'orienta per tal que presenti la seva sol·licitud per via administrativa i dóna la consulta per **assessorada** i tancada.

Consulta sense expedient 06042

Es presenta XXX per queixar-se contra els sorolls de càrrega i descàrrega de camions que una entitat de Vilafranca provoca cada diumenge a la nit. Són situacions puntuals però entén que a aquelles hores no s'ha de molestar. Diu que la via del diàleg ha estat, en principi, satisfactòria, però que a l'hora de la veritat, cada diumenge es repeteixen les molèsties.

La Sindicatura l'**assessora** per tal que presenti la seva queixa per escrit i demani la intervenció de l'Ajuntament. De moment, la consulta queda tancada.

Consulta sense expedient 06043

XXX té escassos recursos econòmics i viu en un pis cedit per l'Ajuntament. Ara l'ha de deixar i traslladar-se a un de lloguer que li ha tocat en el sorteig d'una promoció de la Fundació Família i Benestar. Es queixa que encara no està en condicions per entrar-hi.

La Sindicatura comprova que aquesta fundació és privada i que ni la Generalitat ni l'Ajuntament hi tenen capacitat d'intervenció. Malgrat tot, l'Oficina d'Habitatge ens aclareix alguns dubtes i desfà algun malentès, de manera que el problema es pot considerar en vies de resolució.

La consulta es tanca com a informada i **assessorada**.

Consulta sense expedient 06044

XXX es queixa contra les goteres que li provoca el seu veí. Diu que el diàleg que no els ha dut enlloc, de manera que ara ho faran mirar per les asseguradores respectives i, si ningú no hi posa remei, està disposat a denunciar-lo.

La Sindicatura l'informa de la posada en marxa del nou Servei de Mediació de l'Ajuntament i de la possibilitat de demanar una inspecció, però XXX concreta que només vol saber si la via judicial li pot resultar efectiva.

La Sindicatura li ho confirma i tanca la consulta com a **orientada**.

Consulta sense expedient 06045

XXX explica que se li va imposar una multa per circular en direcció contrària. Al·lega que el seu carrer, per causa d'unes obres que s'hi estan realitzant, està constantment tallat i no pot accedir a casa seva. Diu que la mateixa Policia Local li va suggerir que hi arribés, amb prudència, entrant pel carrer on ara ha estat multada.

La Sindicatura l'**assessora** per tal que presenti aquesta al·legació per via administrativa i tanca la consulta.

Consulta sense expedient 06046

XXX telefona i exposa les dificultats econòmiques que travessa la seva família. Demana si l'Ajuntament li pot oferir qualsevol tipus d'ajut.

Se la posa en contacte amb els Serveis Socials i es dóna la consulta per **assessorada** i tancada.

Consulta sense expedient 06047

XXX, que viu en un altre municipi, telefona i exposa que té problemes de tipus urbanístic amb el seu ajuntament, ja que aquest vol reurbanitzar la zona on viu i està disposat a expropiar-lo.

Atesa la manca de competències de la nostra Sindicatura en el cas, se li proposa acudir al Síndic de Greuges de Catalunya i se li'n faciliten les dades. La consulta es considera **orientada** i tancada.

Consulta sense expedient 06048

Es presenta el representant d'un taller de la vila per queixar-se contra el desproporcionat augment en el rebut de la brossa.

Tot i informar-lo que ha de presentar aquesta reclamació per via administrativa, la Sindicatura consulta el Cadastre i troba que el rebut a qüestió és, en realitat, la unificació dels rebuts corresponents a dos locals del mateix propietari, que implicarien, per separat, un total més alt.

També se l'informa de la possibilitat de demanar l'exempció d'aquest impost si demostra la total autogestió dels seus residus.

XXX es dóna per satisfet amb aquestes explicacions i renuncia a fer qualsevol escrit, de manera que la consulta es dóna per **assessorada** i tancada.

Consulta sense expedient 06049

XXX es presenta i explica que ha rebut una multa per una infracció que ell no ha comès. Explica una versió dels fets plena d'incoherències i demana que la multa li sigui retirada.

Aquesta Sindicatura l'assessora per tal que presenti la seva al·legació per via administrativa i li recomana que hi adjunti totes les proves i testimonis que pugui per tal de demostrar la seva versió dels fets.

La consulta es tanca com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 06050

Telefona XXX, veïna d'un altre municipi, i explica que té un problema greu amb els rebuts i els consums de l'aigua.

Com que l'assumpte queda fora de les nostres competències, se l'adreça cap al Síndic de Greuges de Catalunya i la consulta es tanca com a **orientada**.

Consulta sense expedient 06051

XXX es presenta i explica que té problemes al seu edifici. Exposa que són estructurals i que unes obres aturades a la planta baixa encara els agreugen, igual que la sobreocupació del primer pis. Té por que acabin afectant-lo a ell.

La Sindicatura, atès que ell no concreta cap petició a l'Ajuntament, l'informa que pot demanar una inspecció a Serveis Tècnics i a Salut, la declaració en ruïna de l'edifici, que pot cridar a la Policia si hi ha indicis de delictes o molèsties greus, i, en darrera instància, presentar una denúncia immigració.

Tot i que ja ha seguit alguna d'aquestes vies, agraeix **l'assessorament** i tanquem la consulta.

Consulta sense expedient 06052

XXX telefona i que exposa que no ha estat mai a Vilafranca, motiu pel qual no està disposat a pagar una multa d'aparcament que acaba de rebre.

Se li explica que un senzill error en la còpia o transcripció de la numeració de la matrícula de l'infractor pot ser el causant de l'error, i que un senzill plec de descàrrec podria solucionar el problema. Li passo la trucada a la Policia perquè hi pugui parlar directament i donem la consulta per **assessorada** i tancada.

Consulta sense expedient 06053

Telefona XXX per queixar-se contra el cànon de l'aigua que cobra la Generalitat i el sistema de trams que s'aplica.

Se li explica que com que qui regula el cànon i els trams de l'aigua és, efectivament, la Generalitat, hauria d'adreçar la seva queixa a l'Agència Catalana de l'Aigua. En darrera instància, la Sindicatura competent és la de Catalunya. Se n'hi faciliten les dades i es tanca la consulta com a **orientada**.

Consulta sense expedient 06054

La comunitat de propietaris XXX es queixa contra la taxa de recollida d'escombraries en aparcaments tan petits com el seu, només de 7 places.

La Sindicatura els informa que, arran d'altres queixes, l'Ajuntament ja ha modificat aquesta ordenança de cara a l'any que ve. Els detallem els canvis realitzats i els informem que, si encara no hi estan d'acord, han de presentar la seva sol·licitud davant l'Ajuntament per via administrativa.

De moment, doncs, la consulta es considera **assessorada** i tancada.

Consulta sense expedient 06055

XXX es presenta per queixar-se contra diferents mancances en el servei d'una companyia d'autocars: manca de puntualitat constant, vehicles en mal estat de manteniment, negació a donar-li fulls de reclamació, etc.

Atès que aquesta companyia no té seu a Vilafranca i que, evidentment, aquest problema no és competència de la nostra Sindicatura, se li faciliten a XXX les dades de l'Agència Catalana de Consum per tal que pugui presentar les seves queixes davant la instància corresponent.

La consulta es tanca com a **orientada**.

Consulta sense expedient 06056

Es presenta XXX per queixar-se que el servei de neteja no escombra el seu carrer. També diu que els patis veïns omplen el seu accés de vegetació i fulles seques.

Com que no pot demostrar que hagi presentat aquesta queixa per via administrativa, la Sindicatura la fa arribar a Via pública i explica a XXX que només hi podrem intervenir en cas de manca d'actuació.

De moment, la consulta es tanca com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 06057

El Síndic de Greuges de Catalunya ens deriva la queixa de XXX contra la constant ocupació, per part de les empreses de l'entorn, de la vorera en una determinada zona de Vilafranca.

Aquesta Sindicatura es posa en contacte amb XXX i l'assessora per tal que presenti la seva queixa davant l'Ajuntament per via administrativa, ja que aquest pas previ a la nostra intervenció no havia estat realitzat.

XXX es compromet a fer-ho i la Sindicatura es compromet a fer-ne seguiment. De moment, però, la consulta es tanca com a **assessorada**.

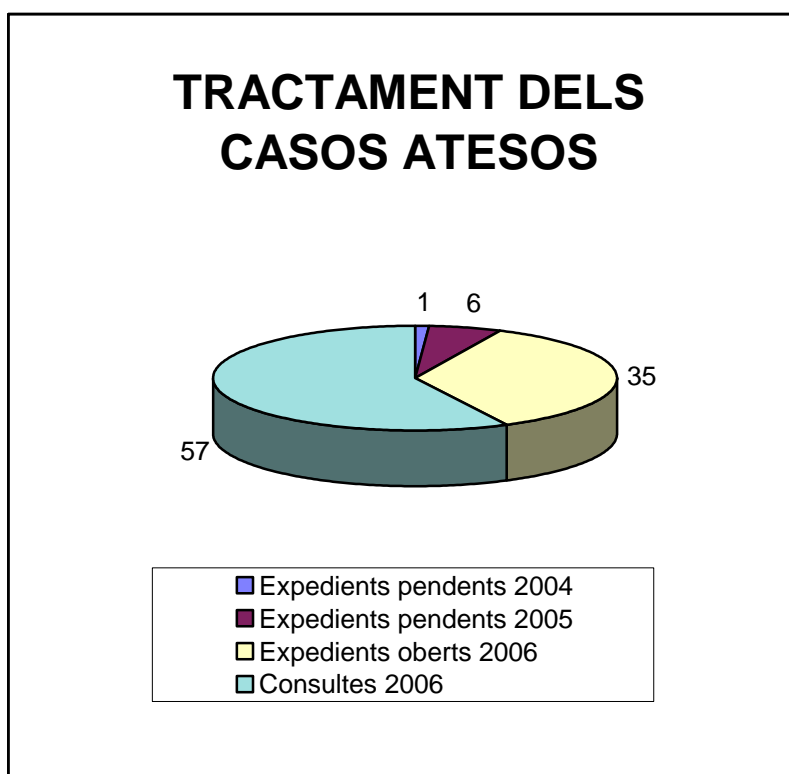
Per acabar aquesta relació, cal fer esment que hi ha hagut altres Consultes, que s'han atès, tant per telèfon com en persona, que no s'expliquen en aquest detall perquè els/les ciutadans/nes en qüestió tenien clar què volien però no s'adreçaven al servei adient (havien d'anar, per exemple, a l'OMIC o al Síndic de Greuges de Catalunya) 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 2006. 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 2004	1
Expedients pendents 2005	6
Expedients oberts 2006	35
Consultes 2006	57
TOTAL	99



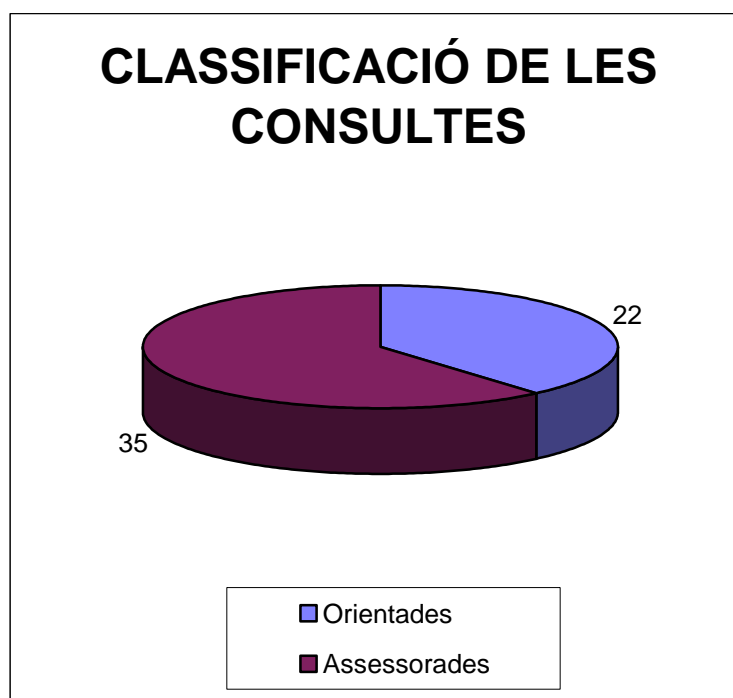
Cal esmentar que tres dels expedients tractats al llarg de 2006 no s'han iniciat a instància de part, sinó que corresponen a actuacions d'ofici.

6.2.2. Classificació de les consultes

Les 57 consultes sense expedient registrades el 2006 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 (35)**: 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 al respecte i/o adreçat/da al servei corresponent.



6.2.3. Resolució dels casos estudiats

Els 42 expedients estudiats (el pendent de l'any 2004, els 6 pendents de 2005 i els 35 casos nous de 2006) 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/la interessada**.

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 mediatora de la Sindicatura, sense que vagi caldre fer cap recomanació escrita a l'Ajuntament. Han estat tancats com a **Mediació**.

Fins a quatre 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).

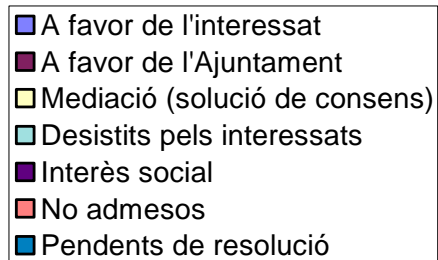
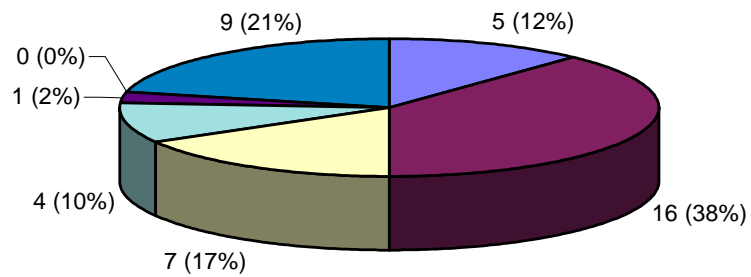
També es va obrir un expedient tot i saber, des del primer moment, que la capacitat d'intervenció de la nostra Sindicatura en el cas era nul·la. Malgrat això, i de manera absolutament excepcional, vaig tenir en compte les especials circumstàncies que hi confluïen i vaig decidir obrir expedient, per mirar d'intercedir en nom dels interessats i d'intentar encaminar-los vers una solució. Aquest expedient (19/06) ha estat classificat d'**Interès Social**.

Per acabar, cal esmentar que durant el 2006 no hi va haver cap expedient que resultés **No admès**.

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	5
A favor de l'Ajuntament	16
Mediació (solució de consens)	7
Desistits pels interessats	4
Interès social	1
No admesos	0
Pendants de resolució	9
TOTAL	42

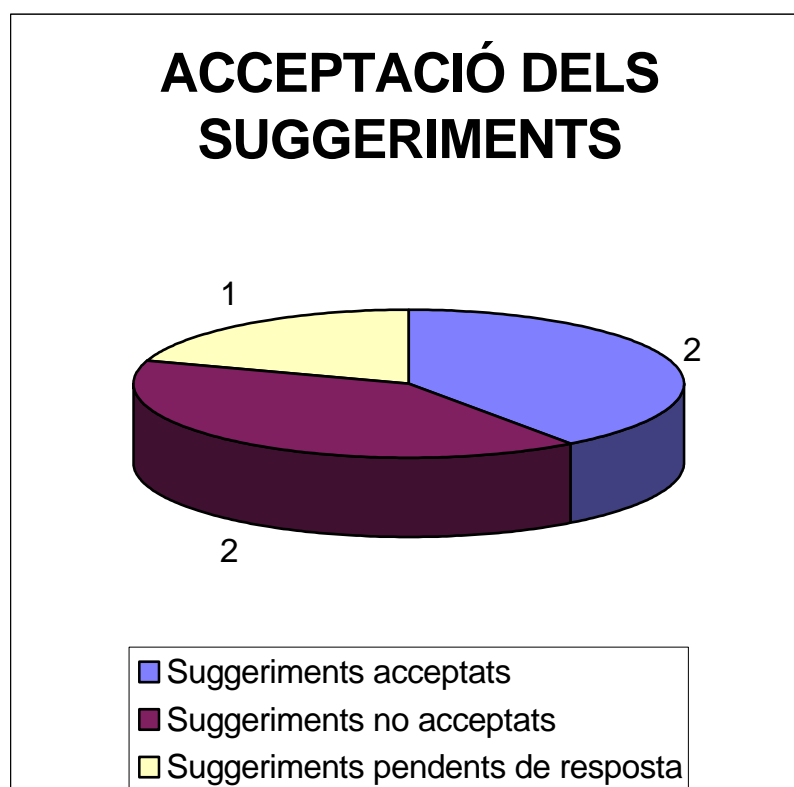
RESOLUCIÓ DELS CASOS ESTUDIATS



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 apareix el que encara està sense respondre, és la següent:

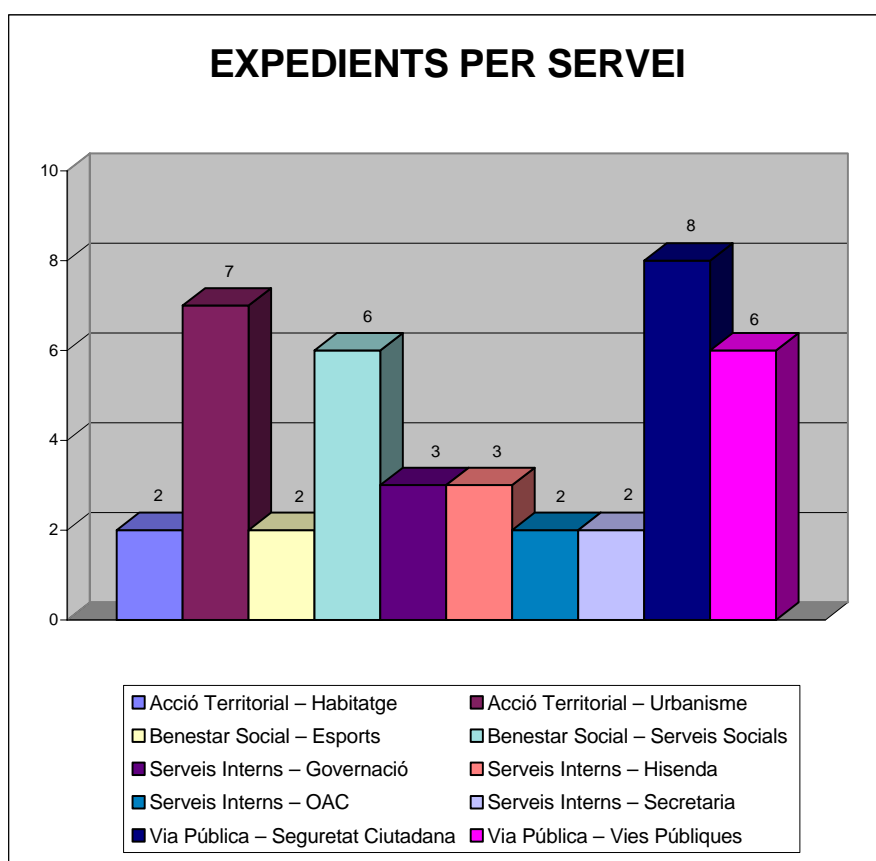
Suggeriments acceptats	2
Suggeriments no acceptats	2
Suggeriments pendents de resposta	1
TOTAL	5



6.2.5. Expedients per Servei

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

Acció Territorial – Habitatge	2
Acció Territorial – Urbanisme	7
Benestar Social – Esports	2
Benestar Social – Serveis Socials	6
Serveis Interns – Governació	3
Serveis Interns – Hisenda	3
Serveis Interns – OAC	2
Serveis Interns – Secretaria	2
Via Pública – Seguretat Ciutadana	8
Via Pública – Vies Públiques	6
TOTAL	41



6.2.6. Taula de classificació general

TAULA DE CLASSIFICACIÓ GENERAL FÒRUM SD - ANY 2006
SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES DE VILAFRANCA DEL PENEDEÈS

Consultes (Assessorament + Orientació) 57	Entràmit	0				
	Tancades	57				
Queixes rebudes 38	Admeses	34	Solucionades per mediació amistosa 7 A favor del ciutadà 3 A favor de l'Ajunt. 16 Entràmit 8		Recomanació acceptada	1
	No admeses	0			Acceptada parcialment	0
	Anixades per desistiment 4				No acceptada	1
	Entràmit	0			Pendent de resposta	1
Actuacions d'ofici 3					Recomanació acceptada	1
					Acceptada parcialment	0
					No acceptada	1
					Entràmit	1

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.