

1. ÍNDEX

	Pàg.
1. ÍNDEX	1
2. PRESENTACIÓ, BALANÇ GENERAL I OBJECTIUS	4
3. PROMOCIÓ DE LA INSTITUCIÓ EN L'ÀMBIT LOCAL I PARTICIPACIÓ EN ACTES PÚBLICS	
3.1. Contactes amb els grups polítics del Consistori	14
3.1.1. <i>Reunió amb la CUP</i>	14
3.1.2. <i>Reunió amb ERC</i>	15
3.1.3. <i>Reunió amb ICV-EUiA</i>	16
3.1.4. <i>Reunió amb CiU</i>	17
3.1.5. <i>Reunió amb el PP</i>	17
3.1.6. <i>Reunió amb el PSC</i>	18
3.2. Difusió. Xerrades i publicitat	
3.2.1. <i>Xerrades als IES</i>	18
3.2.2. <i>Apropament a les associacions de veïns</i>	20
3.2.3. <i>Publicitat</i>	22
3.3. Aparicions als mitjans de comunicació	23
3.4. Participació en actes públics de la vila	28
3.4.1. <i>Acte de col·locació de la primera pedra del CEIP Dolors Piera</i>	28
3.4.2. <i>Presentació d'un llibre</i>	29
3.4.3. <i>Inauguració d'una exposició sobre Drets Humans</i>	29

3.4.4. Acte de la Diada de Sant Jordi	29
3.4.5. VII Setmana d'Europa als Municipis de Catalunya	30
3.4.6. Inauguració de les Fires de Maig	31
3.4.7. Assistència al Ple d'Investidura	31
3.4.8. Acte patronal de la Policia Local	32
3.4.9. Acte d'inici del curs escolar 2007/2008	32
3.4.10. Pregó de la Fira del Gall	33
4. RELACIONS AMB LES ALTRES SINDICATURES	34
4.1. Assistència a les sessions de la Junta Directiva de l'Associació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya – FòrumSD	34
4.2. Xerrada-debat a Terrassa	43
4.3. IX Trobada-Assemblea de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya – FòrumSD	44
4.4. Seminari a la UAB	46
4.5. Jornada de treball conjunt entre el Síndic de Greuges de Catalunya i els síndics i defensors municipals	46
4.6. Conferència sobre el 50è aniversari del Tractat de Roma en relació als drets	48
4.7. Reunions territorials de la Junta Directiva del FòrumSD	48
4.7.1. Província de Barcelona	49
4.7.2. Província de Tarragona	49
4.7.3. Províncies de Lleida i Girona	50
4.8. Desplaçament de l'oficina del Síndic a Vilafranca	50
4.9. 22es Jornades de Coordinació de Defensors	52
4.10. Jornades de formació a Mataró	53

4.11. Jornada Bona Administració i Administració Local	55
4.12. Visita del Síndic de Palma	56
4.13. Assistència a nomenaments, preses de possessió i actes d'homenatge	
<i>4.13.1. Sindicatura Municipal de Greuges d'Arenys de Munt ..</i>	<i>56</i>
<i>4.13.2. Sindikoa Defensor Vecinal de Vitoria-Gasteiz</i>	<i>57</i>
4.14. Expansió de la institució i del FòrumSD	58
4.15. Assistència a la presentació al Ple dels informes anuals d'altres sindicatures	59
5. ACTUACIÓ DE LA SINDICATURA	62
5.1. Síntesi de les queixes	
<i>5.1.1. Expedients</i>	<i>62</i>
<i>5.1.2. Consultes sense expedient</i>	<i>110</i>
5.2. Informació estadística	
<i>5.2.1. Curs donat als casos presentats</i>	<i>127</i>
<i>5.2.2. Classificació de les consultes</i>	<i>128</i>
<i>5.2.3. Resolució dels casos estudiats</i>	<i>129</i>
<i>5.2.4. Acceptació dels suggeriments</i>	<i>131</i>
<i>5.2.5. Expedients per Àrees i Serveis</i>	<i>132</i>
<i>5.2.6. Taula de classificació general</i>	<i>134</i>
6. REGLAMENT ORGÀNIC MUNICIPAL	135

2. PRESENTACIÓ, BALANÇ GENERAL I OBJECIUS

Presentació

L'objectiu d'aquest Informe és presentar davant del Consistori, un any més, el balanç de l'activitat que ha dut a terme la Sindicatura Municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès durant tot l'any anterior, en aquest cas, el 2007.

En contra del que pugui semblar, els actes de presentació de les Memòries anuals esdevenen un dels moments més importants de l'any per a la Sindicatura. En primer lloc perquè són l'ocasió que té la institució per exposar, tant al Ple de la Corporació com a tota la ciutadania, la feina que s'ha desenvolupat durant tot l'any; i en segon lloc perquè permet revisar, de manera àmplia i amb una certa perspectiva, tota aquesta feina.

Efectivament, la redacció d'aquest Informe m'obliga a fer un repàs, en clau de crítica constructiva, tant de l'actuació de la mateixa Sindicatura com del conjunt de l'actuació municipal. No es tracta, doncs, d'una ocasió per destapar culpes ni per buscar culpables, sinó d'una oportunitat per examinar tot un any d'activitat, detectar les mancances que hi hagi pogut haver i intentar proposar mesures de millora que reverteixin, en definitiva, en la millora del benestar de la ciutadania de Vilafranca.

Alguns anys, especialment aquells en què hi ha hagut eleccions municipals i, per tant, una certa renovació dels membres del Consistori, aprofito aquest moment per fer un repàs general a la tasca que té encomanada la Sindicatura: puntualitzo que la meva feina no és la crítica sistemàtica a les actuacions de l'equip de Govern sinó vetllar, amb independència i objectivitat, que cap ciutadà

o ciutadana vilafranquí/ina siguin perjudicats per cap actuació o manca d'actuació de l'Ajuntament o de cap dels organismes que en depenen.

Enguany, però, tot i que a l'hora de redactar aquesta presentació ja hi ha hagut algun canvi respecte al Consistori de l'any passat, crec que no és necessari que m'estengui gaire més en explicacions teòriques que poden semblar reiteratives i passaré, directament, a fer balanç de l'activitat duta a terme durant l'any 2007.

Balanç general

D'acord amb les dades estadístiques que constitueixen la secció 5.2. d'aquest Informe, el primer que s'observa a l'hora de fer balanç és un augment sensible dels casos atesos (la suma d'expedients i consultes), que passen de 99 al 2006 a 113 al 2007.

Aquest increment, tan sols d'un 14%, esdevé molt més significatiu si busquem la proporció entre els expedients tractats durant el 2006 (42) i els tractats durant el 2007 (62), que ens llança un increment del 48%.

En canvi, el nombre de consultes realitzades durant el 2007 (51) va baixar un 11% en relació a les del 2006 (57), dades que em permeten interpretar que la ciutadania vilafranquina coneix cada vegada més l'existència de la Sindicatura de Greuges i, també, en què els pot ajudar i en què no.

Una altra dada estadística que m'agradaria destacar fa referència a la resolució dels casos estudiats, ja que, si bé la relació entre els casos resolts "a favor de l'interessat" i els resolts "a favor de l'Ajuntament" es manté força estable, considero molt digne d'esment el gran augment d'expedients resolts per la via de la **mediació**: van ser 7 el 2006 i 22 el 2007, amb un increment del 314%.

En informes anteriors, ja he esmentat que considero que la via de la mediació és un dels camins més llargs però també més gratificants per resoldre una

situació de presumpte greuge. Aquests expedients no es conformen amb la investigació i l'adopció d'una postura favorable al ciutadà per part de la Sindicatura, sinó que impliquen que es negocia amb l'Ajuntament una possible solució al problema que pugui resultar satisfactòria per ambdues parts.

Evidentment, aquest procés d'informació, d'estudi, de seguiment, de tutela, de diàleg i de negociació –a dues bandes– fins que s'assoleix una solució definitiva al conflicte, implica un major esforç per part de la Sindicatura que no pas la senzilla emissió d'una recomanació, però considero que el resultat fa que aquest esforç valgui la pena.

En aquest sentit, és just que reconegui i agraeixi que la Corporació hagi tingut en compte una de les principals peticions que li vaig fer l'any passat: la de considerar que els vilafranquins i vilafranquines no són un conjunt homogeni, sinó que són un munt de persones individuals que tenen problemes diferenciats i que mereixen ser atesos com a tals. Per a la Sindicatura, doncs, té tant o més mèrit que s'hagi dedicat el temps i els esforços necessaris a solucionar un problema individual com que s'hagin fet grans actuacions en pro del bé col·lectiu.

Malgrat aquests aspectes tan clarament positius, també hi ha factors en què cal treballar per aconseguir-hi una millora, i un d'ells es podria considerar, en certa manera, conseqüència de l'èxit de la via de la mediació.

Per situar-nos una mica, cal recordar que la Sindicatura té dues altres maneres de resoldre un expedient: quan es considera que no hi ha cap greuge en l'actuació municipal, el cas es tanca “a favor de l'Ajuntament”; i quan l'estudi de les actuacions administratives m'inclina a considerar que el greuge existeix –i no ha estat possible assolir una solució amistosa o consensuada–, llavors la Sindicatura tanca el cas “a favor del ciutadà o de la ciutadana” i adreça a l'Ajuntament una recomanació o un suggeriment escrits que seria convenient respondre també per escrit. I és en aquest punt on he detectat una de les principals mancances d'aquest equip de govern.

És ben cert, atesa la voluntat mediadora ja esmentada, que només es tanquen amb un suggeriment escrit aquells expedients més complicats i en què no ha estat possible trobar una sortida de consens. I entenc, per tant, que hi pugui haver una sana discrepància entre la resolució de la Sindicatura i el criteri de l'Ajuntament. D'aquesta manera, és fàcil acceptar que dues de les meves set recomanacions adreçades a l'Ajuntament no hagin estat estimades.

El que no és comprensible, però, és que les altres cinc peticions efectuades no hagin obtingut resposta, ni positiva ni negativa, després de molts mesos d'haver estat fetes, d'incloure una petició explícita al respecte en l'escrit del suggeriment i d'haver estat reclamades en diverses ocasions. Lamento que en aquests casos, al possible greuge que es volia resoldre des de Sindicatura, se n'hi hagi afegit un altre contra aquesta mateixa institució.

Pel que fa als expedients en què s'ha detectat algun tipus de greuge, he d'assenyalar que alguns d'ells haurien estat fàcilment evitables, ja que el greuge no consistia en un conflicte o desacord entre l'Ajuntament i l'interessat, sinó en la manca de resposta de l'Administració municipal a una sol·licitud o queixa prèvia.

Lògicament, aquests casos de manca de resposta han estat dels més fàcils de mediar, però posen de relleu que la lentitud de l'administració —o la manca d'informació al ciutadà mentre s'instrueix el seu expedient— són una altra de les mancances que s'ha evidenciat durant l'any 2007.

Hi ha departaments concrets que, durant determinats moments de l'any, han patit el que alguns ciutadans han descrit com un “col·lapse administratiu”, essent els més afectats per aquestes acusacions els d'Urbanisme, Serveis Socials, Governació i, en menor mesura, Via Pública i Seguretat Ciutadana.

He de dir que aquesta manca de rapidesa també ha estat patida ocasionalment per la Sindicatura, ja que si bé em consta que tot el personal de l'administració municipal i dels organismes i empreses que depenen de l'Ajuntament sap que ha d'auxiliar, amb caràcter preferent i urgent, el síndic o la síndica de greuges

en les seves investigacions”, les circumstàncies de la feina no sempre ho faciliten.

I per acabar el repàs als aspectes que són susceptibles de ser millorats a l'administració municipal, em veig obligada a esmentar-ne un altre que he detectat tant durant la instrucció d'algun expedient com durant les meves xerrades a les associacions de veïns de la vila.

El cas és que alguns ciutadans m'han fet arribar la seva decepció personal perquè després haver pogut exposar els seus problemes a l'alcalde o a algun regidor (en entrevistes concertades, en converses informals pel carrer o en actes públics, en intervencions radiofòniques o en les visites de barri), i tot i els compromisos adquirits de paraula per ells, han vist passar el temps sense que es dugués a terme allò que s'havia acordat.

Sóc conscient, i sempre ho recordo a la ciutadania, que les peticions s'han de fet per escrit i per mitjà del registre d'entrada de l'Ajuntament, però també gosaria demanar a alcalde i regidors que vagin amb molta cura amb aquest tipus de compromisos.

I en aquest punt vull insistir, tot i arriscar-me a fer-me repetitiva, que si exposo aquesta mena d'incidències no és per fer mal a l'equip de Govern ni per donar arguments a l'oposició, sinó per intentar anar polint, de mica en mica, la ja suficientment bona relació que hi ha entre la ciutadania de Vilafranca i el seu Consistori.

Relacions amb l'Ajuntament i les seves dependències

Tal i com es pot deduir de tot el que he exposat fins ara, durant el passat 2007 les relacions i els contactes entre la Sindicatura Municipal de Greuges i les diferents dependències de l'Ajuntament, encapçalades pels respectius regidors i regidores, han estat més intenses i freqüents que en anys anteriors. I vull esmentar que el tracte sempre ha estat atent, correcte i cordial.

És evident, també, que l'assoliment de tantes solucions mediades no hauria estat possible sense la sintonia i la relació de col·laboració que hem obtingut dels responsables i tècnics de les diferents àrees de l'Ajuntament. En algun cas, per exemple, han estat aquesta cooperació directa i la seva voluntat de servei les que han facilitat que s'hagi solucionat algun problema tot i ser evident que no hi havia hagut greuge en l'actuació inicial de l'Ajuntament.

També trobo necessari esmentar en aquest apartat que després de la presentació al Ple de l'Informe 2006 de la Sindicatura de Greuges, que va tenir lloc el 25 de juliol de 2007, ja després de les eleccions municipals i amb el nou consistori constituït, alguns dels nous regidors i regidores es van interessar per parlar amb mi i tractar amb profunditat les possibles mancances dels serveis que ara estarien sota la seva supervisió. L'objectiu, que deia molt en favor seu, era detectar possibles focus de queixa i cercar vies de millora.

Per aquest motiu, després de l'estiu vaig mantenir una petita ronda de contactes amb aquests regidors i regidores que em van permetre, sens dubte, optimitzar la línia de diàleg i de col·laboració entre la Sindicatura i les diferents regidories.

D'igual manera, i aprofitant aquesta iniciativa, també vaig endegar una ronda de contactes i presentacions amb cadascun dels partits polítics que havien obtingut representació al Consistori (secció 3.1. de l'Informe).

Relacions amb la ciutadania

Durant l'any 2007, igual que en els anys anteriors, he intentat intensificar la meua relació amb la ciutadania de Vilafranca. Una vegada més, m'he esforçat per aproximar la institució de la Sindicatura de Greuges a les persones a qui ha de servir i, en essència, per als quals ha estat creada.

D'acord amb aquest convenciment, l'any passat vaig multiplicar la meua presència en els diversos actes públics que van tenir lloc, vaig iniciar una nova ronda de xerrades a les associacions de veïns i vaig consolidar una activitat en què la Sindicatura de Vilafranca ha estat pionera a nivell de Catalunya: la celebració d'una xerrada - debat amb els cursos superiors dels IES de

Vilafranca. Tot plegat (relacionat amb detall a la secció 3. d'aquest Informe) amb l'objectiu de donar a conèixer la institució i la seva utilitat el màxim ventall de la població vilafranquina.

I a finals d'any vaig posar en marxa una altra iniciativa que espero que també contribuirà a l'apropament de la Sindicatura a tothom: la renovació de la seva imatge pública. Cal dir que aquesta actuació ha estat forçada per l'esgotament del material de treball i de difusió (tríptics, fulls de carta, sobres, etc.) que hi havia hagut des de la seva creació (1993), i que l'he volgut aprofitar per donar un aire renovat i més proper a la imatge de la institució.

Relacions externes

Ja he explicat en altres ocasions que formo part de la Junta directiva de l'Associació de Síndics i Defensors Locals de Catalunya – FòrumSD, cosa que m'ha suposat una considerable i intensa activitat “exterior” (secció 4 de l'Informe) que considero que també ha revertit en el bé de la població de Vilafranca.

Aquesta implicació em permet estar en contacte amb les altres sindicatures del país, amb la nacional i amb les de diversos punts d'Espanya i d'Europa, cosa que m'aporta, per al desenvolupament quotidià de la meva tasca, una enorme capacitat de consulta, de formació i d'intercanvi d'experiències que en més d'una ocasió m'han facilitat la resolució d'un problema.

Per altra banda, considero imprescindible que les sindicatures locals ens relacionem i ajudem entre nosaltres, ja que les possibilitats de creixement “sense sortir de casa” serien molt més petites. D'igual manera, també valoro com a essencial el constant oferiment d'ajut i col·laboració que ens arriba del Síndic de Greuges de Catalunya, amb qui anys enrere vam signar un conveni de col·laboració que ja ens ha estat útil en diferents ocasions.

Tinc intenció, doncs, de continuar cultivant aquestes relacions.

Objectius

Els objectius que m'he fixat per al present 2008 no poden ser gaire diferents dels que m'havia marcat per a anys anteriors, ja que les necessitats de la ciutadania, de l'Ajuntament, i de la mateixa Sindicatura, no són gaire diferents.

Pel que fa a l'administració municipal, faré tot el possible per continuar mereixent la relació cordial i de cooperació de què ara gaudeixo amb tots els regidors i totes les àrees, factor imprescindible per continuar potenciant la via de la mediació en lloc de la via de la recomanació escrita, ja que considero demostrat que els seus fruits són molt més positius.

També proposaré que l'Ajuntament intenti superar el llenguatge administratiu en favor d'un llenguatge una mica més planer i assequible per a tota la ciutadania, ja que en alguna ocasió, a l'hora de comunicar les seves resolucions als interessats o interessades, el missatge no ha estat comprès o ha donat peu a interpretacions errònies. D'igual manera, voldria aconseguir que les respostes i la informació a les persones interessades en un expedient siguin emeses en els terminis establerts, ja que d'aquesta manera es podria evitar la sensació de desatenció que sovint manifesten les persones que vénen a Sindicatura.

I no cal dir, en aquest sentit, que també insistiré tant com sigui necessari per aconseguir que l'Ajuntament respongui, tant si ha de ser a favor com si ha de ser en contra, tots els escrits i totes les recomanacions que li adrexi la Sindicatura.

Una altra de les meves intencions és fer un seguiment encara més acurat de l'actualitat municipal, especialment en relació a les actuacions, notícies o esdeveniments que puguin afectar a la ciutadania de Vilafranca i que puguin suposar algun greuge general o particular. En aquests casos, tot i no comptar amb la petició directa de cap afectat, procediria a l'obertura d'un expedient d'ofici.

L'objectiu general és, en definitiva, millorar l'administració municipal en tot allò en què sigui millorable, corregir les seves mancances i garantir, en definitiva, **els drets de la ciutadania a una bona administració.**

Pel que fa a la ciutadania, em comprometo a continuar posant el màxim esforç en l'atenció a les persones, a continuar treballant per defensar, amb objectivitat i independència, els seus drets davant l'administració municipal, a orientar i a assessorar tothom qui acudeixi a la Sindicatura i a buscar, quan sigui possible una solució a les seves problemàtiques.

I per arribar encara més a tota la població, continuaré amb les xerrades als instituts i a les associacions de veïns, a les quals intentaré complementar amb publicitat directa i amb algun programa periòdic a la ràdio o a la televisió locals.

Agraïments

Més amunt ja he esmentat, i per tant no cal que m'hi estengui gaire més, que el desenvolupament de la meva tasca, principalment en els casos que s'han resolt per la via de la mediació, no hauria estat possible sense la bona disponibilitat que he trobat en els regidors, regidores, caps d'àrea i personal tècnic i administratiu amb qui he hagut de parlar durant la instrucció i resolució dels diferents expedients. A tots plegats, doncs, el meu sincer agraïment.

I faig extensiu aquest agraïment al meu secretari i col·laborador, el Josep M. Albertí, per la seva contribució, discreta i eficient, en el bon funcionament de la Sindicatura de Greuges.

Per altra banda, també és just que agraeixi profundament la confiança que han dipositat en la institució que encapçalo i en mi mateixa totes les persones que han acudit a demanar la nostra intervenció per a resoldre algun problema. Sense aquestes persones, la Sindicatura no tindria raó d'existir i es perdria el que considero que és una gran eina per facilitar les relacions entre l'Ajuntament i la població.

I per acabar vull agrair a tota la Corporació, encara que no sigui pròpiament objecte d'aquest Informe 2007, la renovació de confiança que van fer en la

meva persona –durant el Ple del mes de maig de 2008– per tal que continuï essent, durant cinc anys més, la Síndica Municipal de Greuges de Vilafranca del Penedès. Aquesta renovació unànime no només em va fer sentir molt honorada, sinó que em va motivar a continuar treballant, des de la Sindicatura i amb tot l'ànim possible, per Vilafranca i per la bona convivència de tota la ciutadania.

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

Vilafranca del Penedès, 28 de maig de 2008.

3. PROMOCIÓ DE LA INSTITUCIÓ EN L'ÀMBIT LOCAL I PARTICIPACIÓ EN ACTES PÚBLICS

3.1. Contactes amb els grups polítics del Consistori

Amb motiu del substancial canvi dels membres del Consistori que es va produir com a conseqüència de les eleccions municipals del 27 de maig de 2007, i després del primer contacte que vaig mantenir amb els regidors i regidores electes amb motiu de la presentació al Ple de l'Informe de l'actuació de la Sindicatura durant el 2006 –el 25 de juliol de 2007–, vaig considerar que seria convenient presentar la Sindicatura Municipal de Greuges a cada grup polític per separat.

L'objectiu no era només donar a conèixer l'existència i el funcionament d'aquesta institució, sinó fomentar la coneixença personal i la confiança entre la Sindicatura i els diferents partits polítics a fi de facilitar les nostres eventuais relacions durant la present legislatura.

Per aquest motiu, a primers de setembre de 2007 em vaig començar a posar en contacte amb cadascun dels Grups Municipals, els quals, sense excepció, van rebre molt bé la meva proposta.

3.1.1. Reunió amb la CUP

Aquesta primera reunió va tenir lloc el dia 26 de setembre de 2007, a la seu d'aquest partit polític. Vaig ser rebuda pels seus dos regidors i vam conversar de manera molt distesa durant una bona estona.

Vam aprofundir força en el funcionament de la Sindicatura, en el nostre dia a dia, en l'atenció a les queixes i el seu tractament com a expedients o com a consultes, en la durada i la manera de resoldre els casos més complicats, etc.

També vam comentar aspectes més genèrics però de força profunditat, com el tractament –en ocasions millorable– que l’Ajuntament dóna a les queixes que rep.

La independència en l’actuació i en l’opinió de la Sindicatura, així com la seva capacitat per intervenir d’ofici en temes de ressò social, van ser dos dels aspectes més comentats.

Inevitablement, vam fer un petit repàs a alguns punts de l’actualitat política municipal del moment, com la polèmica creada al voltant del Centre Sociosanitari Ricard Fortuny i el “conflicte de les banderes”, però sense entrar a fer valoracions de fons.

Finalment, també es van interessar per temes més formals relatius a la Sindicatura, com la durada del mandat del síndic/de la síndica i la necessitat que tothom tingui molt clar que la feina de la Sindicatura no és fer oposició, sinó defensar els drets de la ciutadania davant les possibles mancances de l’administració municipal.

L’entrevista va acabar amb tota cordialitat i amb el propòsit ferm de continuar treballant per Vilafranca.

3.1.2. Reunió amb ERC

El dilluns 1 d’octubre de 2007 va tenir lloc la visita que havia concertat a la seu d’ERC, on vaig ser rebuda pel regidor electe i per un bon nombre dels responsables locals i d’altres membres d’aquest partit.

La conversa també va ser del tot distesa i els temes abordats van ser bàsicament els mateixos que a la primera de les entrevistes: les funcions i el procediment d’actuació de la Sindicatura Municipal de Greuges, la total independència política amb què actua, que no es pot confondre la tasca de la Sindicatura amb la de l’oposició, etc.

En el transcurs de la conversa em van manifestar que el seu Grup considera la Sindicatura una figura necessària per a la bona salut política de Vilafranca, i

que com a tal, entenen que hauria de ser encara més promocionada. En aquest sentit, van destacar el meu esforç per apropar l'administració a la ciutadania i per intentar que els polítics vegin, cada cop més, persones en lloc d'expedients.

La propera finalització del meu actual mandat com a síndica i la possible renovació de confiança del Consistori –a primers de 2008– també va ser objecte de comentari.

Vam acabar la xerrada amb una al·lusió a la imminent visita a Vilafranca del Síndic de Greuges de Catalunya, als mitjans de què disposa, a la seva indiscutible capacitat de convocatòria i, evidentment, a les bones i necessàries relacions que mantenim entre les respectives institucions.

3.1.3. Reunió amb ICV-EUiA

El grup municipal d'ICV-EUiA em va rebre a la seva seu el divendres 5 d'octubre de 2007. Els assistents, un bon nombre de militants i simpatitzants, es van mostrar molt favorables a l'existència, com a mecanisme de qualitat democràtica, de les Sindicatures de Greuges locals. Vam coincidir, però, que encara cal fer molta tasca de difusió i promoció de la institució.

També es van interessar per la possibilitat de col·laborar amb la institució tot fent-nos arribar determinats problemes i inquietuds ciutadanes, diferents dels que ells puguin assumir com a oposició, i que potser podrien ser objecte d'expedients d'ofici de la Sindicatura.

En aquest sentit, em va semblar molt important un matís que ells mateixos van introduir: que la Sindicatura és una institució que actua amb independència i objectivitat, sense estar subjecta a cap directriu de l'Ajuntament ni de cap partit polític, a qui pot recórrer tothom qui –havent esgotat la via administrativa– consideri que l'Ajuntament no ha resolt correctament el seu problema.

Com en les reunions anteriors, també es van comentar aspectes relatius al futur immediat de la institució: la durada del mandat del síndic/a, la propera finalització del meu i les possibilitats de renovació en el càrrec.

3.1.4. Reunió amb CiU

La reunió amb el grup municipal de CiU va tenir lloc el dia 15 d'octubre de 2007, a la seu social d'aquest partit polític, i hi van assistir un bon nombre de membres que es van interessar per diferents aspectes de la institució de la Sindicatura de Greuges: el funcionament diari de l'oficina, la manera de resoldre els casos per la via de la mediació o de la recomanació, etc.

En aquest sentit, van proposar que la Sindicatura fos més dura i taxativa amb l'administració, tot i que van acceptar el meu comentari en què vaig observar que la Sindicatura sempre havia obtingut millors resultats per la via de la negociació, del diàleg i de la discreció que no pas per la via de la confrontació, més pròpia dels partits de l'oposició que no pas d'una institució que, per damunt de cap altre interès, busca la justícia i l'equanimitat.

També hi va haver temps per parlar de temes d'actualitat (el funcionament del centre sociosanitari Ricard Fortuny) i de temes genèrics (la lentitud de l'administració, l'existència del FòrumSD, la necessitat d'una formació constant per part dels síndics, etc.).

Aspectes formals com la retribució de qui ostenta el càrrec de Síndic/a, el personal que té a disposició, la durada de cada mandat i les possibilitats que se'm renovi la confiança en el càrrec també van ser objecte de comentari.

3.1.5. Reunió amb el PP

El dia 19 de novembre de 2007 em vaig reunir, a la seu social del PP a Vilafranca, amb una quinzena de membres i simpatitzants del partit. Tot i que en el seu cas no tenien regidors nous a qui presentar-me, vaig gaudir d'una acollida i d'una atenció excel·lent per part de tots els assistents.

Van destacar que la Sindicatura és una eina democràtica molt útil i que cal promocionar, motiu pel qual van agrair el meu esforç per donar a conèixer la institució per tots els mitjans al meu abast (centres d'educació, associacions de veïns, ràdio, partits polítics, etc.).

La lentitud de l'administració, el mètode de treball de la Sindicatura, la independència amb què pot opinar, la via de la mediació, les relacions amb l'Ajuntament i la durada del càrrec de Síndic van ser temes que van sortir al llarg del diàleg, amè i distès, que vam mantenir durant poc més d'una hora.

3.1.6. Reunió amb el PSC

Tot i que des de la Sindicatura es va reclamar en més d'una ocasió, la celebració d'aquesta reunió no es va poder celebrar abans que acabés el 2007 per manca de dates –possiblement per causa d'un malentès– per part del Grup del PSC

3.2. Difusió. Xerrades i publicitat.

3.2.1. Xerrades als IES

A mig setembre de 2006 vaig posar en marxa una altra línia d'actuació, ja detallada a l'Informe anterior, per tal de fer arribar la institució de la Sindicatura de Greuges a tota la població i a totes les franges d'edat.

La intenció era oferir a tots els centres d'ensenyament secundari de la vila 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.

Com que bona part dels contactes amb les direccions dels centres ja havien tingut lloc durant els mesos d'octubre, novembre i desembre de 2006, vaig començar el 2007 amb força sessions concertades.

La relació de les xerrades que finalment vaig dur a terme és la següent:

- Gener de 2007: 4 sessions a l'IES Milà i Fontanals (dies 15, 16, 17 i 19)
- Febrer de 2007: 6 sessions a l'IES Milà i Fontanals (dies 19, 20, 21 i 28)

- Març de 2007: 1 sessió a l'IES Eugeni d'Ors (dia 2)
- Abril de 2007: 2 sessions al CEIP Sant Ramon de Penyafort (dia 18)
3 sessions a l'IES Eugeni d'Ors (dies 12 i 19)
3 sessions a l'IES Milà i Fontanals (dies 20 i 26)
- Maig de 2007: 2 sessions al CEIP Sant Elies (dia 3)
3 sessions a l'IES Eugeni d'Ors (dies 10, 17 i 24)
- Juny de 2007: 2 sessions al CEIP Sant Elies (dia 5)

Evidentment, no relataré com va anar cadascuna de les xerrades-debat que vaig dur a terme, però sí que en vull fer una valoració genèrica perquè crec necessari destacar l'alt nivell d'atenció que vaig trobar en l'alumnat, així com el molt destacable grau d'implicació de la majoria dels tutors i tutores.

Aquesta implicació es posava de relleu, per exemple, en la preparació de l'activitat que havien fet abans de la meua visita, ja que l'aprofundiment en la matèria era molt més ràpid i interessant en els grups que havien realitzat un treball previ d'informació i recerca. El grau de complexitat dels casos hipotètics presentats també ho demostrava.

També considero digne d'esment que la immensa majoria de l'alumnat reconeixia, en el decurs de l'activitat, que ni coneixien ni havien sentit a parlar mai de la institució de la Sindicatura de Greuges (ni de la municipal ni de cap altre nivell) ni de l'interès que podia tenir per a ells.

A finals de setembre de 2007, tot just encetat el curs 2007-08, vaig començar una nova ronda de contactes amb els equips directius dels diferents instituts i centres de secundària de la Vila. L'objectiu era, lògicament, tornar a programar un cicle de presentacions i xerrades per donar a conèixer la institució de la Sindicatura de Greuges als alumnes més grans, així com per informar-los dels drets i deures que comporta la convivència en societat.

Aprofitant l'experiència del curs anterior, aquesta vegada vam optar per acotar l'activitat als alumnes del darrer curs, ja que eren els que hi podien estar més interessats i així no es repetirien grups en anys successius.

Com l'any anterior, els centres van acollir molt positivament la iniciativa i la recerca i confirmació de dates va resultar molt fàcil. Amb aquest objectiu, durant els mesos d'octubre i novembre de 2007 vaig mantenir diverses entrevistes amb la major part dels caps d'estudi dels centres interessats.

Així, les sessions es van començar a desenvolupar des de mitjan novembre, d'acord amb el calendari següent:

- Novembre de 2007: 4 sessions a l'IES Alt Penedès (dies 12, 13 i 20)
1 sessió a l'IES Milà i Fontanals (dia 21)
1 sessió al Col·legi Montagut (dia 23)
- Desembre de 2007 3 sessions a l'IES Milà i Fontanals (dies 10, 12 i 19)

Com ja havia observat al llarg del curs passat, em vaig trobar amb grups que era evident que havien treballat el tema prèviament i amb altres que no tant, però es pot dir que en la gran majoria es va aconseguir un diàleg ben interessant que ens va permetre aprofundir força en la realitat i la utilitat de la institució de la Sindicatura Municipal de Greuges.

3.2.2. Apropament a les associacions de veïns

Passat l'estiu de 2007 vaig trametre a totes les associacions de veïns de la vila, com he fet cada any, un exemplar del darrer Informe que havia presentat al Ple, en aquest cas, el de l'any 2006.

Seguidament vaig començar una ronda de contactes amb els seus presidents i responsables per posar-me a la seva disposició per dur a terme, a les seues de cada associació, alguna xerrada per exposar a tot el veïnat l'existència i el funcionament de la Sindicatura Municipal de Greuges.

El primer barri que va acceptar la proposta va ser el de Sant Julià, on va tenir lloc la primera xerrada el dia 9 d'octubre de 2007.

Les prop de 15 persones que van assistir a la xerrada es van mostrar molt interessades en la tasca que es duu a terme des de la Sindicatura i en el mètode de treball que es fa servir.

Durant el breu debat que va posar punt final a la trobada, els veïns em van manifestar el seu agraïment pel meu esforç per apropar la institució a la ciutadania.

La segona xerrada es va dur a terme al local de l'AV del barri de les Clotes el dimarts 13 de novembre de 2007. L'acte es va dur a terme davant d'unes 12 persones que, gràcies a l'anunci que s'havia fet a través dels mitjans de comunicació, van acudir fins i tot d'altres barris de Vilafranca.

Per aquest motiu, el debat que es va obrir després de la meva exposició inicial va ser molt participat i es va concretar en preguntes ben interessants sobre casos molt específics.

Tant els assistents com els responsables de l'AV que va acollir la xerrada es van mostrar satisfets de com havia anat.

La reunió del barri de l'Espirall va tenir lloc el dilluns 26 de novembre de 2007, al local de l'associació de veïns i tan sols davant de deu persones.

Els assistents van comentar, precisament, que podia haver-hi hagut més afluència si s'haguessin posat cartells a les botigues del barri, ja que l'associació de veïns té poca capacitat per fer difusió d'aquest tipus d'actes i,

segurament, moltes persones interessades en el tema no es van assabentar de la convocatòria.

En canvi, alguns dels assistents van comentar que ho havien sabut gràcies als diversos mitjans de comunicació en què es va anunciar l'acte (ràdio i premsa escrita), de manera que sembla evident que cal continuar treballant per arribar al màxim nombre de persones possible.

Aquesta necessitat d'arribar a tothom, raó de ser d'aquestes xerrades, també es va posar de manifest durant el torn de paraules que vam obrir després de la meva exposició inicial, ja que es va coincidir a comentar que, en general, el coneixement de la institució i de les competències de la Sindicatura encara és escàs.

La darrera estona de la reunió es va dedicar a una sèrie de consultes de casos reals que afectaven els assistents i que, segurament, podrien ser objecte de més d'un expedient.

3.2.3. Publicitat

És indiscutible que les diferents aparicions als mitjans de comunicació locals i comarcals també han suposat, en certa manera, una forma de promoció i de publicitat per a la institució. Durant el 2007, les principals aparicions van ser motivades per la campanya de difusió de la institució als centres de formació secundària de Vilafranca, per la presentació al Ple de la Memòria de 2006 i per l'inici de la ronda de xerrades a les diferents associacions de veïns de Vilafranca.

El desplaçament de l'oficina del Síndic de Greuges de Catalunya a Vilafranca, amb tota la publicitat que se'n va fer als mitjans de comunicació i a les entitats de la vila, així com el cobriment que se li va donar, també van suposar –ni que sigui de manera indirecta– una bona publicitat per a la nostra Sindicatura municipal.

Tret d'aquestes aparicions als mitjans i de les xerrades als IES i a les AAVV ja esmentades, durant el 2007 no es dugué a terme cap campanya específica de promoció de la institució.

3.3. Aparicions als mitjans de comunicació

La primera aparició de la Sindicatura de greuges als mitjans de comunicació del 2007 va ser a finals de gener, quan els principals setmanaris de la comarca es van fer ressò de l'inici de les xerrades de difusió de la institució, que tot just havia començat a dur a terme, als centres d'educació secundària.

Ràdio Vilafranca també ho va considerar digne d'esment, i va acompanyar la notícia amb una entrevista que em va fer el 23 de gener. Al llarg de la conversa, però, no només vam comentar l'activitat que acabava d'endegar a l'IES Milà i Fontanals, sinó que vam comentar altres aspectes de la institució com els anys que feia que funcionava, el grau de coneixement que en tenia la ciutadania i la necessitat de dur a terme, de manera periòdica, alguna campanya de promoció.

Vam parlar, en relació a l'activitat que estava duent a terme als centres d'ensenyament de secundària de Vilafranca, que a banda de difondre la Sindicatura de Greuges, també intentava donar a conèixer els drets i deures de les persones, com es podien defensar aquests drets i la importància de la participació activa a la nostra societat.

Poques setmanes després, a finals de febrer de 2007, va ser Vilafranca TV qui va realitzar un reportatge sobre l'activitat als centres de secundària.

L'equip de filmació va demanar i obtenir el permís per filmar durant una de les sessions que vaig dur a terme a l'IES Milà i Fontanals. Va complementar el reportatge amb una entrevista breu al director del centre i a mi mateixa sobre l'interès pedagògic d'aquest tipus d'activitats.

L'emissió va tenir lloc pocs dies després.

Per aquelles mateixes dates, i en atenció a la petició que em va fer la Sindicatura de Greuges de Terrassa, vaig assistir a una xerrada-debat que va tenir lloc per celebrar el segon aniversari de la creació de la Sindicatura de greuges a Terrassa.

Si bé a la nostra comarca aquest fet no va transcendir, El Diari de Terrassa del 26 de gener sí que se'n va fer ressò.

A primers de març, i amb motiu de l'imminent nomenament d'un Síndic Municipal de Greuges a Sant Cugat del Vallès, l'emissora de ràdio local d'aquella ciutat es va posar en contacte amb les sindicatures locals més antigues de Catalunya, entre elles, la vilafranquina.

La intenció era entrevistar als que n'érem síndics en aquell moment i elaborar un reportatge que fes un recorregut temporal des dels inicis de la institució fins al temps actual, amb el FòrumSD.

L'entrevista va durar uns 20 minuts i va ser emesa per Ràdio Sant Cugat durant els dies següents.

A l'edició de l'11 de maig de 2007, el setmanari penedesenc *El 3d8* va publicar una extensa entrevista que m'havien fet pocs dies abans. La van publicar dintre de la sèrie Perfil Humà, que cada setmana presenta "persones anònimes que formen la xarxa humana que sustenta la nostra societat".

L'entrevista va ser molt planera i distesa, i va fer un repàs exhaustiu a les meves vivències com a persona, com a Síndica de Greuges, com a mestra d'escola, com a observadora social i com a mare de família.

Pocs dies després, el 14 de maig de 2007, es va celebrar a Vilafranca una trobada de Síndics i Defensors que va tornar a ser objecte de seguiment per part dels mitjans de comunicació locals i comarcals.

La jornada es va emmarcar en la VII Setmana d'Europa als Municipis de Catalunya, i va tenir com a acte principal la conferència "El paper dels Síndic a Europa", que va comptar amb ponents de tant relleu com la **Sra. Anna Terrón**, Secretària per a la Unió Europea de la Generalitat de Catalunya, el **Sr. Javier Otaola**, Síndico Defensor Vecinal de Vitoria-Gasteiz, el **Sr. Rafael Ribó**, Síndic de Greuges de Catalunya i Director del Capítol Europeu de l'International Ombudsman Institute i el **Sr. Henrique Nascimento**, Provedor de Justícia de Portugal.

Tant les emissores de ràdio locals i comarcals com Vilafranca TV es van fer un bon ressò de l'esdeveniment.

La presentació al Ple de l'Informe de l'actuació de la Sindicatura de greuges durant el 2006, que va ser el primer punt de l'ordre del dia del Ple del 25 de juliol de 2007, va suposar una nova aparició de la Sindicatura de Vilafranca als mitjans locals i comarcals, tant als audiovisuals com als escrits.

Un any més he d'agrair el bon tracte amb què tots els mitjans van fer esment d'aquesta presentació, ja que es va aprofitar per fer una difusió respectuosa i eficient de l'existència i de la tasca de la Sindicatura de Greuges.

També agraeixo l'especial atenció que em van dedicar Vilafranca TV i el 3d8, mitjans que es van interessar per fer-me una entrevista en profunditat en què

vaig poder explicar, amb més detall, com actua la Sindicatura en la defensa els drets de la ciutadania davant les possibles mancances de l'administració municipal. Vam comentar, entre moltes altres coses, que aquesta tasca en cap cas es fa des de l'enfrontament, sinó des del raonament, el diàleg i, si és possible, la negociació i l'apropament de posicions.

Passades les vacances d'estiu, però encara com a ressò de la presentació al Ple de l'Informe de l'actuació de la Sindicatura durant el 2006, l'emissora de ràdio Ser Penedès es va posar en contacte amb mi per tal de facilitar-me l'assoliment d'un dels meus objectius per al 2007: promoure i donar a conèixer la Sindicatura de Greuges al màxim nombre de persones possibles.

Per aquest motiu, vaig acceptar de bon grat ser entrevistada, en profunditat i en directe, en el marc del programa "L'entrevista" que va tenir lloc el dilluns 1 d'octubre de 2007.

Durant la mitja hora que vaig estar en antena hi va haver temps per comentar els aspectes més rellevants en matèria de funcionament de la institució: la funció i les competències de la Sindicatura, la independència amb què actua, l'atenció a la ciutadania (què ha de fer per ser atesa i com), les casuístiques més comunes, etc.

Lògicament, també vam esmentar l'encara escàs coneixement de la població en relació a l'existència d'aquesta institució i del servei que li pot oferir.

L'imminent desplaçament del Síndic de Greuges de Catalunya a Vilafranca i les relacions entre les diferents sindicatures locals (el FòrumSD, etc.) també van ser objecte de comentari.

Vam coincidir, amb els responsables del programa, a deixar-nos la porta oberta per dur a terme noves entrevistes en el futur i continuar, així, amb la tasca de difusió i apropament de la Sindicatura a la ciutadania.

En aquest mateix sentit, i també com a resposta a la necessitat de difusió de la institució que havia manifestat jo mateixa durant la presentació al Ple de l'Informe 2006, el director de Ràdio Vilafranca i Vilafranca Televisió, Sr. Josep Alzina, em va proposar, a primers d'octubre de 2007, incloure a la graella de programació de VTV un espai quinzenal que pogués facilitar l'apropament de la institució de la Sindicatura de Greuges a la ciutadania.

L'espai seria de curta durada i tant serviria per repassar les nocions bàsiques de què és i per a què serveix una Sindicatura Municipal de Greuges com per fer públics i explicar els diferents actes que promou o en què participa.

La data d'emissió del primer programa, però, es va ajornar fins a haver culminat el procés de renovació de la imatge de la institució que s'estava duent a terme, de manera que es pogués utilitzar aquesta oportunitat audiovisual per presentar una Sindicatura renovada i amb ganes d'estar, encara més, al costat de la ciutadania.

Per aquest motiu, el salt de la Sindicatura a la televisió no va produir-se abans d'acabar el 2007.

A primers de novembre de 2007, quan vaig engegar la campanya de xerrades i presentacions a les associacions de veïns de la vila, una d'elles em va proposar, per tal d'arribar al màxim de persones possible, que publiquéssim una nota de premsa en què s'anunciés la xerrada.

Com que la idea em va semblar molt encertada, vaig adoptar aquest mètode per anunciar totes les xerrades a partir d'aquella. D'aquesta manera, tot i que ja s'havia dut a terme la primera de les presentacions, des de primers de novembre i fins a finals d'any, l'aparició de la Sindicatura als mitjans de comunicació va ser espaiada però constant.

Així assolíem, també, el propòsit de fer present la institució al dia a dia de la ciutadania de Vilafranca.

Cal esmentar i agrair la cobertura que Ràdio Vilafranca i Vilafranca TV van dedicar a aquesta sèrie de xerrades.

3.4. Participació en actes públics de la vila

Al llarg de 2007, com és habitual, vaig procurar participar i assistir a diversos actes socials dels molts que van tenir lloc a Vilafranca. La meva intenció no era només satisfer el meu interès personal en el desenvolupament del dia a dia de la ciutat on visc, sinó que també pretenia mostrar-me accessible a les persones i apropar, en certa manera, la institució de la Sindicatura de Greuges a la vida de Vilafranca.

Durant el 2007 vaig assistir als esdeveniments següents:

3.4.1. Acte de col·locació de la primera pedra del CEIP Dolors Piera

El divendres 26 de gener de 2007 vaig assistir a dos actes, relacionats amb l'ensenyament a Vilafranca, de gran importància per a tota la població.

En primer lloc, a les 12 del matí la comitiva d'autoritats va visitar l'acabament de les obres d'ampliació que s'havien fet, durant mesos, a l'escola Mas i Perera. Posteriorment, cap a la 1 del migdia, ens vam desplaçar fins al barri de La Girada, on, a l'Avinguda d'Europa, s/n, va tenir lloc l'acte de col·locació de la primera pedra del CEIP Dolors Piera, que significaria un nou pas en la dotació d'equipaments d'aquell barri.

Tots dos moments van ser presidits pel Sr. Ernest Maragall i Mira, Conseller d'Educació de la Generalitat de Catalunya i pel Sr. Marcel Esteve i Robert, Alcalde de Vilafranca del Penedès.

En el transcurs del dinar que va tenir lloc seguidament, el Conseller Maragall va interessar-se per les possibles peticions que li volgués adreçar la comunitat educativa que s'havia reunit per a l'ocasió.

3.4.2. Presentació d'un llibre

El dilluns, 29 de gener de 2007, a les set de la tarda, al Saló de sessions de la Casa de la Vila, vaig assistir a la presentació del llibre ***Un món millor***.

La presentació va anar a càrrec de **Jaume Mateu/Tortell Poltrona**, fundador de Pallassos Sense Fronteres, del Circ Cric i del Centre de Recerca de les Arts del Circ (CRAC), que va fer un parlament breu però directe que va incloure alguna anècdota personal.

El llibre contenia tot de dibuixos de nens i nenes de les escoles de Vilafranca, acompanyats amb textos de l'escriptor Jordi Llavina.

3.4.3. Inauguració d'una exposició sobre Drets Humans

El dijous 29 de març de 2007 vaig assistir a la inauguració de l'exposició *Els drets humans a la ciutat*, que va tenir lloc a la Capella de Sant Joan.

L'exposició, producte del Centre per a la Participació Ciutadana de la Diputació de Barcelona – Secretaria Tècnica de la Xarxa de Pobles i Ciutats pels Drets Humans, convidava el visitant a reflexionar al voltant de la ciutat com a espai de convivència entre iguals.

3.4.4. Acte de la Diada de Sant Jordi

El dia 23 d'abril de 2007 vaig assistir a l'acte institucional de la Diada de Sant Jordi en què Toti Soler, Premi Nacional de la Música 2005 i Creu de Sant Jordi de la Generalitat de Catalunya 2006, va parlar sobre el tema *Musicar poesia: de la veu als dits*.

Davant d'un Saló de sessions força ple, el ponent va fer també un ampli repàs als seus orígens i a tota la seva trajectòria musical.

3.4.5. VII Setmana d'Europa als Municipis de Catalunya

Un dels actes principals que van tenir lloc a Vilafranca, per celebrar la VII Setmana d'Europa, va ser la conferència titulada "El paper dels síndics a Europa".

Va tenir lloc el dia 14 de maig de 2007, a les vuit del vespre, a la Sala de plens de l'Ajuntament. Aquest acte va ser promogut i coordinat des del Servei de Relacions Europees, que va comptar en tot moment amb la total col·laboració de la nostra Sindicatura. L'ajut del Servei de Comunicació de l'Ajuntament també va ser inestimable.

Vam tenir el privilegi de comptar, com a ponents, amb:

- **Sra. Anna Terrón**, Secretària per a la Unió Europea de la Generalitat de Catalunya
- **Sr. Javier Otaola**, Síndico Defensor Vecinal de Vitoria-Gasteiz
- **Sr. Rafael Ribó**, Síndic de Greuges de Catalunya i Director del Capítol Europeu de l'International Ombudsman Institute
- **Sr. Henrique Nascimento**, Provedor de Justícia de Portugal

Així mateix, també és digne d'esment la rellevància que va donar a l'acte que la presentació, moderació i cloenda anés a càrrec de l'alcalde de Vilafranca, el Sr. Marcel Esteve.

Un altre punt a destacar va ser la presència i el recolzament que vam rebre per part dels representants, Síndics i adjunts, d'una quinzena de sindicatures locals del país, que van respondre de manera entusiasta a la nostra invitació i ens van acompanyar en el que va esdevenir un acte de molt considerable relleu.

Davant d'un Saló de sessions ben ple, les diferents intervencions van esdevenir molt entenedores, concises i encertades, de manera que, després de destacar els drets de la ciutadania com un dels valors principals de la identitat europea, van oferir a l'audiència una visió clara de la funció i la utilitat dels diferents formats de Síndics i Defensors, tant des d'un nivell proper i local com des d'un nivell global i Europeu.

A la tarda del mateix dia 14, abans de l'acte pròpiament dit, tant els ponents com els convidats de la Sindicatura vam compartir una interessant visita cultural. Després de la conferència, i ja amb la companyia de diferents càrrecs del consistori vilafranquí i altres convidats institucionals, vam celebrar un sopar relacional que en tot moment va ser cordial i distès.

Vull destacar que aquesta nova trobada amb el Síndic de Catalunya –el Sr. Rafael Ribó i el seu equip, que en tot moment es van mostrar molt propers i cordials– va servir per estrènyer encara més els llaços d'amistat que els uneixen amb la nostra Sindicatura i amb el Fòrum de Síndics i Defensors Locals de Catalunya-FòrumSD.

3.4.6. Inauguració de les Fires de Maig

El divendres 18 de maig de 2007 vaig assistir a l'acte d'inauguració de les *Fires i Festes de Maig o dels Enamorats*, que va tenir lloc, a les 6 de la tarda, al recinte firal.

L'acte va comptar amb la presència de diversos membres del Consistori i amb la intervenció del Sr. Joaquim Gascó i Palacín, director general de Promoció de l'Habitatge de la Generalitat de Catalunya, qui va fer una presentació breu que va donar el tret de sortida a una edició molt reeixida de les Fires de Maig.

3.4.7. Assistència al Ple d'Investidura

El dissabte 16 de juny de 2007 vaig assistir al ple en què van prendre possessió els regidors i regidores que van ser escollits per mitjà de les eleccions del 27 de maig. Després d'efectuar el jurament o promesa del càrrec es va declarar constituït l'Ajuntament i es va procedir a la votació secreta de l'alcalde.

Atès que cada partit va votar el seu cap de llista, i atès que el PSC havia estat la llista més votada, es va proclamar alcalde electe Marcel Esteve, qui va rebre la vara d'alcalde i va ocupar l'escó que li correspon. Els diferents portaveus dels partits representats van fer ús de la paraula per ordre de menor a major

suport electoral rebut. En darrer lloc va prendre la paraula el ja alcalde Marcel Esteve.

Tot i la duresa d'algunes intervencions, m'agradaria destacar la –necessària– voluntat de diàleg i de consens manifestada per l'alcalde, que espero que es concreti en una Vilafranca encara més participativa i socialment justa.

3.4.8. Acte patronal de la Policia Local

D'acord amb la tradició dels darrers anys, al 2007 també vaig ser convidada i vaig assistir als actes que es van dur a terme per celebrar la festa patronal de la Policia Local, la Diada dels Sants Arcàngels.

Així, el dijous 4 d'octubre, a les 12.00 h, al Saló de sessions de la Casa de la Vila, es van imposar diverses condecoracions a sengles agents havien destacat per haver dut a terme alguna actuació de mèrit.

Posteriorment es va procedir a retre homenatge als agents que s'havien jubilat durant el darrer any i al reconeixement al cos de la Guàrdia Civil, pel bon servei prestat a la vila fins al moment, amb motiu del seu imminent relleu pel cos dels Mossos d'Esquadra (previst per l'1 de novembre de 2007).

3.4.9. Acte d'inici del curs escolar 2007/2008

A les 7 de la tarda del dilluns 8 d'octubre de 2007 vaig assistir, al Saló de sessions de la Casa de la Vila, a l'acte d'inici del curs escolar 2007/2008.

La xerrada que va donar cos a l'acte duia per títol *Educació, família i ciutat*, i va anar a càrrec del Sr. Joan Manel del Pozo i Álvarez, diputat al Parlament de Catalunya i professor titular de filosofia de la Universitat de Girona.

El ponent, al llarg de la seva intervenció va reflexionar sobre el fet que la responsabilitat d'educar no es pot delegar totalment en l'escola, i que serà l'educació que es rebi de la família la que determinarà el comportament en societat de la persona.

3.4.10. Pregó de la Fira del Gall

El dimecres 12 de desembre de 2007 vaig assistir, convidada per l'Alcalde i pel President del Patronat de Comerç i Turisme, al Pregó de la Fira del Gall que es va celebrar al Saló de sessions de la Casa de la Vila.

L'acte, que va tenir lloc a les 8 del vespre davant d'un auditori que omplia la sala a vessar, va anar a càrrec de Daniel Olivella, restaurador vilafranquí establert a San Francisco (Califòrnia).

La seva intervenció va consistir en un repàs a tot el seu procés vital, des d'alguns records d'infantesa fins al seu establiment als EUA. Tampoc hi van faltar al·lusions culinàries a les virtuts del gall del Penedès.

4. RELACIONS AMB LES ALTRES SINDICATURES

Durant els darrers anys, la relació d'amistat i cooperació que sempre hi havia hagut entre les diferents sindicatures del país s'ha anat intensificant i consolidant, fins al punt d'haver signat un conveni de col·laboració amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya, d'haver-se constituït l'Associació FòrumSD (Associació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya) i, fins i tot, d'haver impulsat la coneixença i l'intercanvi amb institucions anàlogues de la resta dels Països Catalans, d'Espanya i d'Europa.

En aquest marc, que també ens ha fet créixer en infraestructura, responsabilitat i implicació en la defensa dels drets de la ciutadania davant de l'administració local, s'ha fet imprescindible mantenir i potenciar els contactes entre la nostra Sindicatura i la resta de sindicatures de Catalunya, tant amb les locals com amb la nacional.

Per aquest motiu he fet el possible per assistir a les trobades, assemblees, jornades de formació, presentacions de memòries, nomenaments i altres actes similars que han tingut lloc al llarg de l'any a tot el territori.

4.1. Assistència a les sessions de la Junta Directiva de l'Associació de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya-FòrumSD

Com ja he exposat en anteriors Informes al Ple, el 2005 vaig assumir una plaça de vocal a la Junta Directiva de l'Associació del FòrumSD, càrrec que em va ser renovat al 2006.

Així, d'acord amb les responsabilitats assumides, al llarg de 2007 vaig assistir a diverses reunions que tot seguit relaciono.

Les actes de cada reunió es poden consultar als arxius de la nostra Sindicatura, però 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 i els aspectes més destacats.

16 de gener de 2007

Com ja s'havia fet habitual al llarg de 2006, durant el 2007 les reunions de la Junta del FòrumSD van continuar tenint lloc a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. En aquesta ocasió l'ordre del dia va ser:

- 1.- Lectura i aprovació darrera acta Junta Directiva (13 novembre 2006).
- 2.- Actualització d'informació: estat de construcció del web www.forumsd.cat.
- 3.- Formalització subvenció Diputació – 3.000 € - Elaboració memòria-dossier i justificació subvenció.
- 4.- Estat de comptes 2006 i previsió pressupost 2007.
- 5.- Seguiment procés presentació candidats a la Junta Directiva.
- 6.- Proposta ordre del dia Trobada – Assemblea de Figueres. Previsió de repartiment tasques.
- 7.- Diversos:
 - Obsequis convidats i exsíndics
 - Tramesa invitació Consellera M. Tura
 - Altes socis FòrumSD
- 8.- Precs i preguntes.

20 de febrer de 2007

Reunió de la Junta del FòrumSD a Santa Coloma de Gramenet. L'únic punt de l'ordre del dia va ser la revisió dels continguts i del programa de la IX Trobada-Assemblea de l'Associació de Síndics i Defensors Locals de Catalunya, que s'havia de celebrar a Figueres el 26 de febrer.

Es va repassar la previsió d'horaris de tota la jornada i es va preparar l'ordre del dia de l'Assemblea pròpiament dita, així com qui seria el responsable de presentar cada punt.

26 de març de 2007

En aquesta nova reunió de la Junta Directiva del FòrumSD, que també es va celebrar a Santa Coloma de Gramenet, es va abordar l'ordre del dia següent:

- 1.- Valoració IX Trobada-Assemblea – Figueres (espai, distribució de temps...).
- 2.- Prioritzar acords i encàrrecs Assemblea – Pla de treball.
- 3.- Proposta d'organització Junta.
- 4.- Proposta calendari de reunions Junta (una reunió al mes).
- 5.- Jornades de Formació (temes, dates, seu...).
- 6.- Promoció del FòrumSD.
- 7.- Assemblea 2008.
- 8.- Altres

Cal dir que vam haver de dedicar especial atenció a l'organització i posada en funcionament de la nova Junta, de manera que la tarda se'ns va fer curta i van quedar diversos temes per atendre.

7 de maig de 2007

Com que l'ordre del dia d'aquesta reunió de Junta era molt extens, alguns dels temes a tractar van quedar pendents per a la reunió següent. Malgrat això, vam avançar molt en temes com les Jornades de Formació, el funcionament de l'associació, els assumptes d'economia i el calendari fins a finals d'any. També es va comentar força la imminent cita a Vilafranca amb motiu de la celebració de la Setmana d'Europa.

La seu de la reunió va ser, un cop més, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, i els temes de l'ordre del dia eren:

- 1.- Actualització Informació: acords i encàrrecs Assemblea – Pla de treball
- 2.- Proposta d'organització Junta
- 3.- Properes activitats: Formació SGCAT – 9 maig.
- 4.- Properes activitats: La defensa dels drets de la ciutadania a la Unió Europea a Vilafranca del Penedès. 14 maig.
- 5.- Altres:
 - Inscripció al registre d'entitats nova Junta i modificació dels estatuts (pendent signatures).
 - Certificats assistència Figueres (pendent signatures)
 - Tramesa de cartes d'agraïment (Alcalde, Consellera, Museu Dalí, Comissió SGCAT-Parlament).
 - Actes – Assemblea Figueres i Juntes núm. 7 (16 gener), 8 (20 febrer) i 9 (26 de març).
 - Seu Assemblea 2008: Lleida
 - Seu Jornada de Formació 2007: Mataró
 - Procés aportació propostes i decisió temes Jornada Formació 2007.
 - Web FòrumSD. Seguiment desenvolupament i operativitat.
 - o Costos manteniment tècnic.
 - o Aplicació Fotos
 - o Aplicació Mapa de Catalunya
 - o Aplicació: creació Butlletí
 - Guia – Diputació de BCN (pendent aprovació Diputació)
 - Conveni 2006 Diputació de BCN – presentació justificació i cobrament.
 - Convenis 2007
 - o Diputació de Barcelona
 - o Ajuntament de Sta. Coloma de Gramenet
 - Altres convenis 2007 a explorar
 - o Altres Diputacions (Tarragona, Lleida i Girona)
 - o IDHC – Institut Drets Humans de Catalunya
 - o Altres institucions: universitats, fundacions associacions, sectors...
 - Futura Llei Règim Local - Reunions amb la Conselleria – reactivació proposta (pendent situació Estatut Autonomia Catalunya)
 - Difusió Institució:

- Elaboració tríptic “la sindicatura local” (encàrrec Oscar – premsa i comunicació)
 - Tramesa ajuntaments
 - Propostes d’actuacions: ACM – FMC – FEMP
 - Difusió llibre – I Jornada de Formació – Sabadell.
 - Proposta de temes i estratègies per monografies, recomanacions, actuacions conjuntes.
 - Articles premsa:
 - 10 Desembre – Dia Drets Humans
 - Altres articles premsa
 - Memòria conjunta FòrumSD
 - Estudi d’integració del FòrumSD a l’IOI – Institut Internacional de l’Ombudsman
 - Elaboració d’un guió i una presentació sobre la sindicatura local per treballar amb entitats ciutadanes i població adulta.
 - Creació premi recerca sobre sindicatures locals.
 - Convocatòria d’un acte institucional conjunt d’Ajuntaments i alcaldes que tenen la institució.
 - Estudi possibilitats de col·laboració projecte – Dret al Dret
 - Continuïtat aspectes de premsa i comunicació.
-

18 de juny de 2007

Els temes que es van tractar de manera més destacada en aquesta reunió van ser la Jornada de Formació dels dies 25 i 26 d’octubre (temàtica, distribució de temps, ponents, etc.), el moment de bones relacions amb el Síndic de Greuges de Catalunya i l’elaboració d’un tríptic conjunt per impulsar les sindicatures locals.

La reunió va tenir lloc a la seu de l’Ajuntament de Sta. Coloma de Gramenet, i el detall de l’ordre del dia va ser:

1.- Lectura i aprovació de la darrera acta – actes pendents.

- 2.- Formació de síndics: proposta de temes pels blocs formatius (el doc. 2 és una primera proposta de distribució dels blocs i dels horaris)
 - a) presumpció de veracitat
 - b) drets socials: queixes sobre cobertures i prestacions de drets socials
 - c) a escollir:
 - L'externalització (i la privatització) de serveis: queixes sobre serveis públics prestats per empreses privades
 - Antenes telefonia (proposta P. Malla)
 - d) operativitat i funcionament de la pàgina web
 - * Proposta professorat
 - 3.- Informació entrevista – C. Dalmau - FòrumSD - Butlletí Drets – Síndic de Greuges de Catalunya.
 - 4.- Presència FòrumSD en convocatòries diverses (III Jornada Oficina del Defensor del Contribuyente - Madrid).
 - 5.- Proposta tríptic – “el síndic – la síndica local” (encàrrec: Òscar Gómez)
 - 6.- Actualització d'informacions diverses: pàgina web, tràmits, etc.
 - 7.- Precs i preguntes.
-

23 de juliol de 2007

Aquesta va ser la darrera reunió de la Junta del FòrumSD abans de les vacances d'estiu, i també es va celebrar a la seu central de 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 – acta 11 JD 18062007
- 2.- Proposta programa - II Jornades de Formació – Mataró, 25 i 26 d'octubre.
 - Actualització d'informacions – Organització.
 - Convidats taula rodona, professorat i altres ponents.
 - Convidats institucionals.
- 3.- Publicacions:
 - Tríptic “Les sindicatures locals”.
 - Altres encàrrecs: resum Trobada - Assemblea Figueres
 - Altres encàrrecs: Dossier - resum informació FòrumSD

4.- Tresoreria: actualització i informació de l'estat de comptes.

5.- Precs i preguntes.

El punt més destacat de la reunió va ser, possiblement, la comunicació que ja estaven confirmats la gran majoria dels ponents que havien d'intervenir durant les II Jornades de Formació del FòrumSD, que se celebrarien a Mataró els dies 25 i 26 d'octubre.

17 de setembre de 2007

La primera reunió de la Junta del FòrumSD després de les vacances d'estiu va tenir lloc, per primera vegada, a la ciutat de Lleida, a la seu del Síndic Municipal de Greuges.

Atesa l'excepcionalitat d'aquesta reunió, el síndic amfitrió, el Sr. Josep Giné, va insistir que hi anéssim al matí, per poder-nos oferir una visita guiada a la Paeria i una rebuda de l'alcalde. Abans de dinar encara hi va haver temps de fer una ràpida visita en minibús als punts més interessants de la ciutat de Lleida.

La reunió de Junta va començar puntual a les 4 de la tarda, i val a dir que va ser molt densa i productiva. Els detalls de les Jornades de Formació que havien de tenir lloc a l'octubre, atesa la seva proximitat, van ser el punt més comentat de l'ordre del dia.

El detall dels punts tractats és el següent:

1. Lectura i aprovació - acta de la darrera reunió 23.07.2007
2. Organització II Jornades de Formació - Mataró 25 i 26 d'octubre.
 - Professorat
 - Ponents taula rodona
 - Definició d'espais per la Jornada
 - Inscripcions
 - Convidats institucionals
 - Trameses - enquesta web, documentació i material de consulta

- Aspectes de protocol
 - Etc.
3. Seguiment tasques generals pendents:
- Visites territorials (Girona, Tarragona i Barcelona)
 - Publicació resum – Assemblea Figueres
 - Propostes de convenis amb l'ACM i l'FMC
 - Assumptes amb la Diputació de Barcelona
 - Campanya de difusió FòrumSD
 - Web FòrumSD
 - Article 10 de Desembre – Dia dels Drets Humans
 - Possibles contactes amb sindicatures locals d'Espanya
 - Resum memòries sindicatures locals
 - Proposta de Jornada Tècnica (primavera 2008)
 - Futura llei de règim local
 - Convenis amb altres entitats (universitats, instituts...)
 - Afiliació FòrumSD a l'Institut Europeu de l'Ombudsman (IOI)
 - Elaboració PowerPoint de difusió de la institució
 - Premi d'investigació
 - Tramesa llibre I Jornada de Formació
 - Junta electoral central – Exclusió síndics
4. Precs i preguntes

22 d'octubre de 2007

Aquesta nova reunió es va celebrar, atesa la proximitat de la celebració de les II Jornades de Formació del FòrumSD que s'havien de celebrar a la ciutat de Mataró, al Centre Cívic Pla d'en Boet d'aquesta ciutat, espai on estava previst dur a terme les jornades esmentades.

A les 12 del migdia va tenir lloc, al mateix Centre Cívic, la roda de premsa de presentació de les Jornades, que va anar a càrrec del Sr. Jordi Puigderrajols, síndic de Mataró i amfitrió, del Sr. Carles Dalmau, president del FòrumSD i del 1r tinent d'alcalde de la ciutat, com a representant del Consistori.

Posteriorment vam poder revisar els espais i la infraestructura previstos per al desenvolupament de les Jornades.

La celebració de la Junta va començar a les 16 hores al mateix Centre Cívic amb aquest ordre del dia:

- 1.- Lectura i aprovació de l'acta de la darrera reunió.
- 2.- Organització dels detalls de les II Jornades de Formació - Mataró 25 i 26 d'octubre.
- 3.- Seguiment de les tasques generals pendents.
- 4.- Precs i preguntes.

Possiblement, l'acord més destacat d'aquesta reunió va ser que hauria de ser el mateix FòrumSD qui assumís el muntatge, el protocol i part dels costos de les Jornades de Formació, ja que l'Ajuntament de la ciutat no podia cobrir totes les necessitats de l'esdeveniment.

12 de novembre de 2007

Malauradament, aquesta reunió de la Junta del FòrumSD es va haver d'ajornar per causa dels diversos compromisos que la majoria dels seus membres ja teníem concertats quan es va convocar.

Així, els temes previstos a l'ordre del dia, més algun de nou que s'havia afegit a darrera hora, van quedar posposats fins al dia 28 de novembre de 2007.

28 de novembre de 2007

La reunió del mes de novembre va tenir lloc finalment el dia 28, a la seu de la síndica de greuges de Barcelona, i es va allargar des de les 16.00 fins més enllà de les 19.00 h.

L'ordre del dia va ser:

- 1.- Lectura i aprovació - acta de la darrera reunió.
- 2.- Revisió i avaluació - II Jornades de Formació - Mataró 25 i 26 d'octubre.
- 3.- Estat de comptes FòrumSD.
- 4.- X Trobada – Assemblea – Lleida – 28 febrer 2008.
- 5.- Ajornament de l'acte, previst pel 10 de desembre, de signatura de convenis.
- 6.- Seguiment tasques generals pendents.
- 7.- Precs i preguntes.

Un dels aspectes més comentats durant la revisió i avaluació de les II Jornades de Formació de Mataró va ser la necessitat que el FòrumSD assumeixi part de l'organització i del cost dels actes que es fan per a tota l'associació. A Mataró es va fer evident que la Sindicatura amfitriona no sempre té els recursos ni el recolzament de l'Ajuntament necessaris per assumir l'organització d'esdeveniments de tanta entitat.

Cal reconèixer i tenir present que l'associació creix cada dia i que, per tant, les despeses es multipliquen.

4.2. Xerrada-debat a Terrassa

A mitjan gener de 2007 vaig rebre, de la Sindicatura Municipal de Greuges de Terrassa, la proposta de participar en una xerrada-debat que portava per nom "*Síndics i Defensors del poble: En defensa dels drets de la ciutadania*". Es tractava d'un acte institucional que, impulsat pel mateix Ajuntament de Terrassa, havia de servir per celebrar el segon aniversari de la creació de la seva Sindicatura Municipal de Greuges.

Vaig acceptar la invitació de bon grat i, així, el dimarts 24 de gener de 2007, vaig participar, junt amb altres membres del FòrumSD i el Síndic de Greuges de Terrassa, en un debat àgil i didàctic sobre la importància que existeixen institucions per a la defensa dels drets de la ciutadania davant les administracions, els diferents nivells de sindicatures que hi ha actualment i els

seus àmbits competencials, les relacions que mantenim amb els nostres ajuntaments, i altres aspectes interessants i/o anecdòtics de la nostra tasca.

La jornada va començar amb un dinar que vam compartir amb el Regidor de Participació i Relacions Ciutadanes, el Sr. José Zaguirre, i una visita cultural guiada a la Casa Museu Alegre de Sagrera. Seguidament, vam anar cap a la Masia Freixa –al Parc Sant Jordi–, l'espai on havia de tenir lloc la xerrada, per tal de preparar una mica el seu desenvolupament.

L'acte, cordial i distès, va tenir lloc a l'hora prevista (les 7 de la tarda) i va comptar amb l'assistència d'una quarantena de persones que van gaudir d'un torn de preguntes després de la nostra exposició inicial.

4.3. IX 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 dia 26 de febrer de 2007 va tenir lloc, a la ciutat de Figueres, a la seu del Museu Dalí, la novena trobada de Síndics i Defensors Locals de Catalunya.

En aquesta ocasió, vam desenvolupar un intens ordre del dia que va comptar amb els moments següents:

- Salutació Trobada, a càrrec de l'Alcalde de Figueres i del President del FòrumSD
- Assemblea del FòrumSD
 - Inici Assemblea – salutació nous membres
 - Lectura i aprovació acta assemblea de Mollet del Vallès
 - Presentació informe de gestió 2006
 - Presentació informe de tresoreria 2006
 - Presentació pàgina web – www.forumsd.cat
 - Proposta de modificació estatuts (Article 15 – mandat de la Junta Directiva)
 - Elecció nova Junta i designació de càrrecs

- Proposta pla de treball 2007
- Proposta pressupost 2007
- Precs i preguntes
- Pausa - cafè
- Conferència - Hble. Sra. Montserrat Tura, Consellera de Justícia
- Cloenda de la Jornada. Van prendre la paraula el Síndic Municipal de Greuges de Figueres, l'Alcalde Figueres, el representant del Síndic de Greuges de Catalunya, la Consellera de Justícia i el President del FòrumSD
- Visita Museu Dalí
- Dinar

Atesa la densitat de l'ordre del dia desenvolupat, es fa difícil destacar la importància d'un punt per sobre de la d'un altre, però sí que considero que cal esmentar:

- Es va aprovar la modificació dels Estatuts de l'Associació, de manera que els mandats de la Junta Directiva passaran a ser de dos anys.
- Es va dur a terme amb èxit la renovació de la meitat de la Junta Directiva del FòrumSD, de la qual seguiré formant part –com a vocal– durant dos anys més.
- La pàgina web del FòrumSD ja gaudeix d'una estructura i d'uns continguts suficients i de fàcil accés, de manera que esdevindrà, tan bon punt estigui del tot operativa, una gran eina de treball, informació i comunicació.
- La col·laboració del FòrumSD amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya facilitarà que s'organitzin unes noves Jornades de Formació.
- La conferència de la Consellera de Justícia, la Hble. Sra. Montserrat Tura, va ser molt interessant.
- Realitzar la Trobada al Museu Dalí va suposar ubicar-la en un marc incomparable, però que potser no oferia totes les facilitats (d'espai i d'equipaments) que una jornada d'aquest tipus necessita per al seu òptim desenvolupament.

Per qüestions d'espai i d'evitar un possible excés d'informació, no he considerat necessari incloure l'acta completa d'aquesta Trobada-Assemblea en aquest Informe, però se'n pot consultar una còpia als arxius de la Sindicatura.

4.4. Seminari a la UAB

El dilluns, 12 de març de 2007, i en resposta a una invitació de la degana de la Facultat de Dret de la Universitat Autònoma de Barcelona, vaig assistir al taller “Estats compostos i Ombudsman: experiències europees”.

El taller tenia per objectiu presentar i debatre els diversos sistemes de distribució de competències, entre defensors, en els països de la UE on hi ha un Ombudsman estatal i/o d'altres de regionals.

Les cinc ponències previstes es van succeir sense gaire temps ni per al debat ni per al descans, de manera que el matí es va convertir en una marató esgotadora però de gran interès.

Els diferents ponents van fer un repàs als esquemes organitzatius d'Espanya, Àustria, Bèlgica, Itàlia i el Regne Unit, i també van destacar-ne algun dels principals trets característics. Com no podia ser d'altra manera, aquestes característiques eren comunes a tots els països, i es podrien resumir afirmant que a tot arreu les sindicatures de greuges desenvolupen una important funció de sensibilització de l'administració vers els drets de la ciutadania.

El taller va tenir lloc a la Casa de Convalescència de Barcelona, i ens hi vam trobar una dotzena de síndics i defensors locals i una nombrosa representació de la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

4.5. Jornada de Treball conjunt entre el Síndic de Greuges de Catalunya i els síndics i defensors Municipals

El dia 9 de maig de 2007 va tenir lloc, a Barcelona, una jornada de treball i formació impulsada pel Síndic de Greuges de Catalunya i que va comptar amb la col·laboració i participació dels Síndics i Defensors Locals de Catalunya, així com dels seus equips tècnics.

La jornada es va desenvolupar amb una gran precisió respecte als horaris previstos, i va anar des de les 10 del matí fins a 2/4 de 5 de la tarda (amb una breu pausa al matí i una aturada d'una hora per dinar).

Els continguts de les diferents intervencions havien estat prèviament consensuats entre el Síndic de Catalunya i els síndics locals, de manera que van esdevenir altament interessants i instructius per a tots els assistents. La distribució del temps entre exposició i debat també va resultar molt efectiva.

El detall del programa i de les sessions de la Jornada és:

Programa:

10.00 Breu benvinguda a la jornada a càrrec de l'adjunta al síndic, Laura Díez

SESSIÓ 1:

La responsabilitat patrimonial de les administracions. Què és? Qui pot demanar-la? Procediments, terminis, resolució, causa/efecte, etc.

Modera: Laura Díez, adjunta al síndic

Ponents: Sílvia Vèrnia, assessora, Síndic de Greuges de Catalunya
M. Teresa Seseras, Defensora del Ciutadà de Girona

11.30 Pausa-cafè

12.00 **SESSIÓ 2:**

La responsabilitat patrimonial de les empreses prestadores de serveis públics, empreses concessionàries, empreses contractades, assegurances.

Modera: M. Jesús Larios, directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament, Síndic de Greuges de Catalunya

Ponents: Eugeni Castelló, assessor, Síndic de Greuges de Catalunya
Armand Soler, Defensor de la Ciutadania de Badalona

13.30 Dinar relacional

14.30 **SESSIÓ 3:**

La contaminació acústica. Paper dels ajuntaments; actuacions en cas de denúncia; tipus d'autorització; controls inicials; suspensió cautelar d'activitats; paper dels Departaments del Govern.

Modera: Matias Vives, director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, Síndic de Greuges de Catalunya

Ponents: Alexandra Solà, assessora del Síndic de Greuges de Catalunya

Carme Ruiz, assessora, Síndica de Greuges de Barcelona
16.00 Cloenda de la Jornada a càrrec de l'l. Sr. Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya

4.6. Conferència sobre el 50è aniversari del Tractat de Roma en relació als drets

El dia 22 de maig de 2007 em vaig desplaçar fins al Pati de Columnes del Col·legi d'Advocats de Barcelona, on va tenir lloc un acte per commemorar el 50è aniversari del Tractat de Roma, que va donar lloc a la creació de la Unió Europea.

Aquest acte va consistir en una conferència de l'excomissari de Drets Humans del Consell d'Europa, el Sr. Álvaro Gil-Robles, que duia per títol: "*La defensa dels drets a Europa. Els tractats i el Conveni de drets humans*".

Hi vam assistir, com a resposta a la invitació del Síndic de Greuges de Catalunya, una petita representació del FòrumSD, els quals vam poder participar en el debat que es va obrir després d'una molt interessant exposició feta per part del ponent.

4.7. Reunions territorials de la Junta Directiva del FòrumSD

D'acord amb el Pla de Treball aprovat a l'assemblea de Figueres, durant el mes de setembre de 2007 van tenir lloc dues reunions territorials de la Junta Directiva del FòrumSD.

L'objectiu d'aquestes reunions era apropar l'Associació del FòrumSD i les tasques de la seva Junta Directiva als diferents síndics i defensors locals que en són membres. D'aquesta manera seria molt més fàcil que tothom conegués les funcions i la tasca de duu a terme la Junta –què fem i com ho fem– i, per

part nostra, també ens aniria bé per informar i recollir opinions i propostes de la manera més directa possible.

4.7.1. Província de Barcelona

Aquesta primera reunió es va celebrar el dia 20 de setembre a Sabadell, a la seu del síndic de la ciutat, i va comptar amb l'assistència de la majoria dels síndics i defensors locals de les comarques de Barcelona.

Vam comentar amb profunditat les diverses línies de treball que s'estaven desenvolupant des de la Junta del Fòrum: imminents jornades de formació a Mataró, preparació de la celebració del proper Dia dels Drets Humans, intensificació de les relacions amb síndics locals d'Espanya, etc.

Cal destacar la coincidència de tots els assistents en la utilitat d'aquestes reunions territorials, ja que faciliten l'intercanvi i la intervenció de tothom, proximitat que caracteritzava les primeres Trobades de Síndics i que, amb l'inevitable creixement i reorganització del FòrumSD, potser s'havia perdut una mica.

4.7.2. Província de Tarragona

La segona d'aquesta sèrie de reunions va tenir lloc a Ulldecona el dia 27 de setembre de 2007, a l'Ajuntament de la ciutat, i hi van assistir tots els síndics i síndiques de la demarcació.

Com a la reunió de Sabadell, els membres de la junta vam informar als nostres companys sobre l'evolució del Pla de Treball aprovat a l'assemblea de Figueres, i es van comentar diversos aspectes del calendari immediat d'activitats del FòrumSD.

Els assistents també van coincidir a destacar la utilitat d'aquestes sessions territorials, que faciliten el contacte directe entre síndics, els comentaris sobre casos concrets i els intercanvis sobre el funcionament de les diverses Sindicatures.

En relació al funcionament concret del FòrumSD es va fer especial atenció a la preparació de les Jornades de Formació de Mataró, al poc ús que encara es fa de la pàgina web i als incipients contactes amb tot de Sindicatures locals d'Espanya.

4.7.3. Províncies de Lleida i Girona

A finals de setembre de 2007 també havia de tenir lloc la reunió de la Junta del FòrumSD amb els síndics i defensors de les comarques de Girona, però va haver de ser ajornada per qüestions d'agenda i perquè feia poc que els síndics d'aquella zona havien celebrat, de manera espontània, una reunió similar (però sense cap membre de la Junta).

Per altra banda, atès que l'única població de les comarques de Lleida que compta amb una Sindicatura de Greuges local és la mateixa ciutat de Lleida, i atès que el Síndic de la Paeria, el Sr. Josep Giné, és membre de la Junta del FòrumSD, era evident que no calia convocar la reunió que pertocaria celebrar en aquella zona.

En aquest punt, doncs, es va donar per tancada la ronda de reunions territorials de la Junta del FòrumSD amb tots els membres de l'associació.

4.8. Desplaçament de l'oficina del Síndic a Vilafranca

A finals de juliol de 2007, l'enllaç amb les Sindicatures Locals del Síndic de Greuges de Catalunya es va posar en contacte amb l'Ajuntament de Vilafranca per informar que el Síndic, el Sr. Rafael Ribó, tenia intenció de desplaçar la seva oficina a Vilafranca el dia 4 d'octubre de 2007.

Aquestes visites territorials (n'ha fet 57 des de 1996) són habituals en la manera de fer del Síndic, ja que ha comprovat que apropar els seus serveis a la ciutadania és la millor manera de ser-li útil.

Amb la col·laboració de la nostra Sindicatura, aquesta visita es va poder preparar sense problemes i va tenir lloc el dia previst, a l'Escorxador. Cal dir, però, que la publicitat, l'adjudicació de torns, l'organització de visites complementàries, la convocatòria de roda de premsa, etc. van ser gestionades directament per l'oficina del Síndic.

A més de l'atenció a la ciutadania, que es va materialitzar en 63 entrevistes (47 queixes i 27 consultes), el síndic va visitar, juntament amb altres membres del seu equip, la Fundació Amàlia Soler –dedicada a l'atenció de gent gran i persones amb dependència– i, juntament amb l'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants, el Sr. Xavier Bonal, el centre de detecció precoç de malalties mentals a menors de 4 anys de la Fundació l'Espiga.

El Sr. Bonal va aprofitar el desplaçament a l'Alt Penedès per visitar també el centre Oriol Badia de justícia juvenil situat a Guardiola de Font-rubí, i una altra assessora del Síndic va desplaçar-se a la residència de gent gran Sant Francesc.

Cal destacar que el Sr. Ribó va aprofitar la visita a Vilafranca per reunir-se amb el nostre alcalde, entrevista a la qual vaig ser convidada. Ja a la tarda, el Síndic va visitar l'Ajuntament de la Granada.

L'objectiu d'aquests desplaçaments és divulgar i apropar la institució a les persones i oferir-los la possibilitat que puguin presentar queixes o fer consultes sobre les diferents administracions. Per a l'equip del Síndic també és una oportunitat de conèixer de primera mà les problemàtiques de la ciutat i mantenir un contacte més directe amb les persones.

Estadísticament, les actuacions del Síndic a l'Alt Penedès durant l'any anterior –2006–, havien estat 210 (94 queixes i 116 consultes) de les quals 70 (27 queixes i 43 consultes) eren de Vilafranca del Penedès. Sant Sadurní d'Anoia, amb 11 queixes i 9 consultes, i Gelida, amb 7 queixes i 12 consultes, van ser les altres dues localitats de l'Alt Penedès on el Síndic va fer més actuacions l'any 2006.

Fins al 4 d'octubre, el Síndic havia efectuat 48 actuacions a Vilafranca, 19 queixes i 29 consultes. A l'Alt Penedès les actuacions arribaven a 143, 63 queixes i 80 consultes.

El Síndic va convidar els membres de la nostra Sindicatura a acompanyar-los, a ell i al seu equip, a l'hora de dinar: una estona agradable que va servir per reforçar els vincles de col·laboració i cooperació que mantenim des de les respectives institucions.

4.9. 22es Jornades de Coordinació de Defensors

Per invitació directa del Síndic de Greuges de Catalunya, el Sr. Rafael Ribó, el dilluns 22 i el dimarts 23 d'octubre de 2007 vaig assistir a sengles actes organitzats en el marc de les **22es Jornades de Coordinació de Defensors – La defensoria i la seva utilitat**.

Aquestes Jornades són una trobada anual que reuneix tots els defensors de l'Estat espanyol, els 12 autonòmics i l'estatal. S'hi debaten i es posen en comú aspectes vinculats al funcionament i els objectius de les institucions i temes socials comuns a tots els defensors. Les jornades del 2007 van ser organitzades pel Síndic de Catalunya i es van celebrar a Barcelona del 22 al 24 d'octubre. El seu objectiu era analitzar i verificar el treball i la utilitat de les institucions de defensa dels drets de les persones.

El primer dels actes als quals vaig assistir portava per nom *VI FÒRUM DE DRETS CIUTADANS (I): "Entitats socials i Defensories"*, i va tenir lloc al Palau de la Generalitat de Catalunya. Hi van intervenir els representants de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona i els representants de les entitats Càritas Española, Cruz Roja Española i Sevilla Acoge.

L'endemà, el dimarts 23, vaig assistir al *VI FORUM DE DRETS CIUTADANS (II): "Opinió pública, derechos y Defensorías"*, que va tenir lloc a l'Auditori de la Torre Agbar. Les intervencions dels diferents ponents, tots ells escriptors, van coincidir a destacar que la figura dels Defensors encara és poc coneguda, tant per la manca de publicitat sobre seva existència com pel que fa a la seva

excessiva discreció –o absència– en la resolució de problemes de gran abast social.

Vam assistir als actes esmentats un bon nombre de síndics i defensors locals del FòrumSD, ja que tots havíem rebut les invitacions corresponents.

4.10. Jornades de formació a Mataró

Durant els dies 25 i 26 d'octubre de 2007 vaig assistir a les II Jornades de Formació organitzades pel Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya – FòrumSD, que van tenir lloc al Centre Cívic Pla d'en Boet de Mataró.

L'objectiu de les jornades és incrementar els coneixements i la reflexió al voltant de qüestions que són objecte de consultes, queixes i resolucions a les sindicatures locals.

Així, després d'un debat previ en què els diferents membres del FòrumSD vam poder proposar que s'abordessin aquells temes que podien generar-nos més dubtes o controvèrsia, les matèries escollides van ser la problemàtica de les antenes de telefonia, els drets socials i un ampli bloc dedicat a la seguretat ciutadana, el civisme i els drets, que va incloure una molt interessant reflexió sobre els límits i tensions que es poden donar entre la presumpció d'innocència i la presumpció de veracitat en l'actuació dels cossos de seguretat.

El programa de les Jornades va ser el següent:

Dijous 25

9.30 h Arribada

9.45 h Presentació de les Jornades

Jordi Puigderrajols, Defensor del Ciutadà de Mataró

Carles Dalmau, President FòrumSD i Síndic municipal de Greuges de Sant Boi.

Joan Antoni Barón, Alcalde de Mataró

- 10.00 h Presumpció de veracitat i presumpció d'innocència
Ponent: Ángeles de Palma, Professora titular de Dret administratiu. Facultat de Dret. Universitat de Barcelona
Ponent: Josep M. Domínguez Cap de la U. Oficina Atenció al Ciutadà
Ponent: Joan C. Cassou, agent. Policia Local. Sant Boi de Llobregat.
- 11.30 h Pausa - cafè
- 12.00 h Taula rodona: Seguretat, Civisme i Drets.
Moderador: Manel Cuyàs, periodista.
Seguretat: Joan Delort, Secretari de Seguretat. Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació. Generalitat de Catalunya.
Civisme: Victòria Camps, Doctora en filosofia. Catedràtica de filosofia moral i política de la UA.
Drets: David Bondia, Director de l'Institut de Drets Humans de Catalunya. Professor de Dret Internacional públic. UB.
- * Aquesta sessió va ser oberta a convidats institucionals (alcaldes, regidors, tècnics...), motiu pel qual per part de Vilafranca hi va assistir, a proposta de la nostra Sindicatura, el Sr. Jordi A. Alemany, Inspector Cap de la Policia Local.
- 14.00 h Dinar
- 16.00 h El web del FòrumSD: una eina de participació i comunicació
Ponent: J. Antoni Martínez, Administrador del FòrumSD

Divendres 26

- 10.00 h Antenes de telefonia
Ponent: Joana Ricardo. Adjunta a Secretaria. Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
Ponent: Daniel Ruíz. Lletrat. Assessor del Síndic de Greuges de Catalunya
- 11.30 h Pausa - cafè
- 12.00 h Els drets socials
Ponent: Marino Villa. Adjunt a la Síndica de Greuges de Barcelona. Doctor en Dret. Membre del cos d'advocats de la Generalitat de Catalunya

Ponent: Mercè Bassedas, Assessora de la Síndica de Greuges de Barcelona.

13.30 h Cloenda

14.00 h Dinar

Cal destacar l'elevat interès dels diversos temes tractats, l'excel·lent nivell dels ponents convidats i els aclaridors i intensos debats que es van obrir al final de cada exposició.

La valoració del conjunt de les jornades va ser altament positiva, i es va proposar que s'edités un llibret que recollís les conferències dels ponents.

4.11. Jornada Bona Administració i Administració Local

Per iniciativa de la Sra. Pilar Malla, síndica municipal de greuges de Barcelona, el dia 28 de novembre de 2007 va tenir lloc, al Palau Centelles d'aquella ciutat, una jornada que va dur per nom *Bona Administració i Administració Local*.

L'Objectiu era reflexionar sobre la complexitat del funcionament de l'administració i el dret de la ciutadania de ser atesa amb objectivitat, eficàcia i equitat en els interessos generals, però de manera que també es tinguin en compte les necessitats i els sentiments de les persones.

Per aquest motiu, temps enrere se li havia demanat al doctor Joaquín Tornos, Catedràtic de Dret Administratiu de la Universitat de Barcelona i expresident del Consell Consultiu de Barcelona, que elaborés un informe jurídic sobre l'aplicació del dret a la bona administració en l'administració local, la presentació pública del qual –a càrrec de l'autor– va constituir el centre de la jornada.

Van assistir a l'acte prop d'una vintena de representants de les sindicatures locals adherides al FòrumSD, el Síndic de Catalunya (que va cloure la jornada) i una bona quantitat de regidors, caps d'àrea i tècnics de l'Ajuntament de Barcelona.

Tant la xerrada com el debat posterior van ser molt interessants, i van apuntar-s'hi idees com la necessitat d'esforçar-nos a "trobar l'ànima de l'administració" i de considerar "el ciutadà com a centre de la vida pública".

4.12. Visita del Síndic de Palma

El dia 13 de desembre de 2007 els membres de la Junta Directiva del FòrumSD, en representació de tots els Síndics i Defensors Locals associats, vam rebre la visita del nou Defensor de la Ciutadania de la ciutat de Palma, el Sr. Miquel Lladó Oliver.

La trobada, celebrada a petició seva, va tenir lloc a la seu de la Síndica Municipal de Greuges de Barcelona, i va servir per presentar-nos tots plegats i per informar-lo dels nostres funcionaments, tant pel que feia a les respectives sindicatures com en els temes de l'associació.

En aquest sentit, ens va explicar que feia tan sols 15 dies que havia estat nomenat i que venia a preguntar i a aprendre, de manera que vam fer un repàs força exhaustiu als principals aspectes relatius a la institució de la Sindicatura de Greuges (mètodes de treball, reglament orgànic tipus, durada del càrrec, remuneració, personal administratiu i tècnic a disposició de la Sindicatura, objectius del FòrumSD, etc.).

En acabar la reunió, ens vam posar a la seva disposició per tot allò que li calgués i el vam convidar a incorporar-se al FòrumSD, invitació que va dir que segurament acceptaria en un futur no gaire llunyà.

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

4.13.1. Sindicatura Municipal de Greuges d'Arenys de Munt

El dimarts 31 de juliol de 2007 vaig assistir, en representació del FòrumSD, a l'acte d'investidura del Sr. Elies Surroca com a Síndic de la Vila d'Arenys de Munt.

L'acte es va celebrar al saló de la Masia de Can Borrell, i va comptar amb la presència de regidors i exregidors. El Síndic de Greuges de Catalunya, Rafel Ribó, també va assistir a l'acte. En la seva intervenció va destacar la importància de la figura del defensor del ciutadà per tancar les escletxes de les carències que pugui cometre l'administració.

La creació de la figura del Síndic de la Vila ja havia estat aprovada en el Ple del mes de febrer de 2007, i la presa de possessió es va fer amb solemnitat i amb el jurament del càrrec per part del nou síndic.

Un cop més, el FòrumSD va tenir un paper important en la creació d'aquesta nova sindicatura, ja que va orientar i assessorar àmpliament l'anterior consistori d'Arenys de Munt per tal de dur-ho a terme de la millor manera possible.

4.13.2. *Sindikoa Defensor Vecinal de Vitoria-Gasteiz*

El dimarts 6 de novembre de 2007 em vaig desplaçar, junt amb el president i altres membres de la junta directiva del FòrumSD, a la ciutat de Vitoria-Gasteiz per assistir a la renovació de confiança del Consistori de la ciutat al seu Sindikoa Defensor Vecinal, el Sr. Javier Otaola, per 5 anys més.

El Sr. Otaola i el seu equip fa molts anys que mantenen una excel·lent relació d'amistat i de col·laboració amb els síndics i defensors locals de Catalunya, són membres del FòrumSD des de la seva fundació i participen en tots els actes que s'organitzen des d'aquí, de manera que calia correspondre la seva invitació amb la nostra presència.

L'acte va començar a les 13.00 h i es va desenvolupar amb total solemnitat. Van prendre la paraula l'Ararteko, Sr. Íñigo Lamarca –el Defensor del Poble del País Basc–, el Sr. Carles Dalmau –President del FòrumSD– i el mateix Sr. Javier Otaola. Evidentment, també hi eren l'alcalde de la ciutat, qui va tenir

unes paraules de consideració per la nostra presència, i tots els regidors del Consistori. La reelecció del Sr. Otaola s'havia aprovat per unanimitat.

Posteriorment, tots els assistents vam compartir un aperitiu i un dinar institucional. Una visita a les dependències del Síndico-Defensor i un breu passeig per la ciutat van cloure la jornada.

Aquest desplaçament no va suposar cap despesa extraordinària per a la nostra Sindicatura, ja que l'Associació del FòrumSD, en representació de la qual anàvem, es va fer càrrec de tot.

4.14. Expansió de la institució i del FòrumSD

A mitjan octubre de 2007 vam rebre un correu-e del Sr. Luis Espada, Valedor do Ciudadan de la ciutat de Vigo, en què es presentava, explicava les actuacions que havia dut a terme fins aquell moment com a defensor de la ciutadania –la seva institució es va crear fa quatre anys– i demanava informació sobre aspectes concrets relacionats amb la meua tasca a Vilafranca: durada del mandat, grau d'atenció concedit per les regidories, volum de feina i dedicació necessària, personal, remuneració, etc.

Per tal de respondre convenientment a aquestes i a qualsevol altre pregunta que em volgués formular, el vaig telefonar i vam conversar durant una estona. Em va parlar dels diferents informes que ha presentat i de les actuacions d'ofici que ja havia dut a terme, i vam comentar les casuístiques més comunes amb què es ens trobem a les respectives institucions.

A més de respondre les seves preguntes concretes, també vaig aprofitar l'ocasió per parlar-li del FòrumSD, de les nostres activitats conjuntes, i de les diferents pàgines web que podia consultar al respecte.

Em va agrair l'atenció i no va descartar, en un futur no massa llunyà, intensificar el contacte amb l'Associació del FòrumSD.

4.15. Assistència a la presentació al Ple dels informes anuals d'altres sindicatures

Com cada any, durant el 2007 vaig procurar assistir a les presentacions al ple dels informes anuals d'altres companys síndics/ques.

La primera cita va ser el 23 de febrer de 2007, quan vaig assistir a la presentació de l'Informe anual de la Síndica Municipal de Greuges de Barcelona, corresponent a l'any 2006, que va tenir lloc davant del plenari del Consell Municipal, a la seu de l'Ajuntament de la plaça de Sant Jaume.

La Síndica, la Sra. Pilar Malla, va presentar el seu informe amb els casos separats per temes: Policia, carrils bici, etc. i, en acabar, l'alcalde de la ciutat li va agrair la tasca i la dedicació.

Vam assistir a l'acte, com a resposta a la invitació que ens havia fet arribar la Pilar, fins a 6 altres síndics i defensors locals.

El 19 de març de 2007 em vaig desplaçar fins a Sant Boi de Llobregat per assistir, a la Sala de plens de l'Ajuntament, a la presentació de l'Informe anual de les actuacions de la Sindicatura Municipal de Greuges d'aquella ciutat, referides a l'any 2006.

El Sr. Carles Dalmau, el síndic, va prendre la paraula durant uns 20 minuts, durant els quals va fer un repàs exhaustiu i en clau de crítica constructiva a l'actuació municipal al llarg de 2006.

El torn de paraula posterior es va limitar a l'alcaldesa de la ciutat, qui va agrair-li la feina feta i el va felicitar pel seu recent nomenament com a president del FòrumSD.

També vaig assistir a la presentació de l'Informe al Ple del Síndic Municipal de Greuges de Sabadell, el Sr. Josep Escartín, que també s'havia incorporat recentment a la Junta del FòrumSD.

L'acte va tenir lloc el dia 28 de març, al Saló de plens de l'Ajuntament de Sabadell, i la seva intervenció va ser presentada per l'alcalde de la ciutat. En acabar, va ser ell mateix qui va agrair-li la feina feta i el va felicitar per ocupar la vicepresidència del FòrumSD. No hi va haver torn de paraula per als diferents grups polítics.

Un total de sis síndics i defensors locals vam acompanyar el Sr. Escartín durant la seva presentació.

El dimecres 2 de maig de 2007 vaig assistir a la presentació al Parlament de l'Informe de l'actuació del Síndic de Greuges de Catalunya corresponent a l'any 2006. L'acte va tenir lloc a la seu del Parlament de Catalunya, a Barcelona, i hi vam ser presents un bon nombre de síndics i defensors locals, així com una bona part de l'equip de treball del Síndic.

Aquest, en la seva intervenció, va lloar i agrair la tasca dels seus col·laboradors i va fer un repàs molt interessant a diferents aspectes que influeixen en l'activitat de les sindicatures.

Entre d'altres, va destacar l'encara important desconeixement que la gent té de la institució i de les seves competències, ja que els arriben gran quantitat de queixes i consultes que no poden atendre directament i que han de derivar.

La possibilitat de presentar queixes per videoconferència, una novetat que va començar a implantar durant el 2006 en diverses ciutats, va ser un altre punt destacat en el seu intent d'aproximar al màxim el Síndic a la ciutadania.

També va destacar el gran augment de casos –tant consultes com expedients– que van atendre durant el 2006, fruit, sens dubte, de les constants campanyes de difusió de la institució que el Síndic duu a terme als mitjans de comunicació.

Dissortadament, l'oposició va utilitzar aquest argument per criticar l'equip de govern, ja que va entendre que l'augment d'atenció del Síndic era degut a un govern menys eficaç.

La darrera presentació de Memòria a què vaig assistir durant el 2007 va ser la del Sr. Josep Giné, síndic municipal de greuges de Lleida.

L'acte va tenir lloc el dia 5 d'octubre de 2007, a la Sala de plens de l'Ajuntament de Lleida, en el marc d'un Ple extraordinari en què la presentació de l'Informe de les actuacions de la Sindicatura Municipal de Greuges durant el 2006 era l'únic punt de l'ordre del dia.

L'acte va començar a les 12 del migdia i, després de la presentació de l'Informe que va fer el Sr. Giné, hi va haver un torn de paraula per a tots els Grups polítics del Consistori. Tant l'actual síndic com els representants polítics que van prendre la paraula van tenir paraules de reconeixement i agraïment vers la seva precursora en el càrrec, la Sra. Teresa Areces, qui va construir del no res una Sindicatura que actualment ja gaudeix de molta entitat i consideració a la ciutat.

5. 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 2007.

5.1. Síntesi de les queixes

5.1.1. 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 2007, sinó que són expedients que, bé per la seva complexitat o bé per les dates en què van ser oberts, encara romanien oberts des de 2006.

Expedient 16/06

SERVEIS PERSONALS – Serveis Socials

XXX es posa en contacte amb la Sindicatura a mitjan juny de 2006 perquè considera que a Serveis Socials no l'han atès correctament. No té estudis ni feina fixa (economia molt precària), ha de pagar hipoteca i té a càrrec 2 fills, un amb discapacitat. 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 el 2006 amb l'expedient pendent de resolució.

A primers de 2007, finalment, i gràcies a la intercessió de la Sindicatura, els Serveis Socials van respondre per escrit les peticions de la interessada. Aquest fet, junt amb una millora de la situació de XXX ens va permetre tancar l'expedient com a **mediació**.

Expedient 18/06

SERVEIS CENTRALS – 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 concretés, en una ordenança específica, 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 suggerir res a l'Ajuntament fins que tingués informació més concreta.

Ja entrat el 2007 vaig saber que l'Ajuntament, per si mateix, havia fet passes importants per solucionar la problemàtica (canvis en la regulació dels horaris d'obertura, inspeccions periòdiques, etc.) i que encara la tenia sobre la taula per si en podia millorar algun altre aspecte.

Així, atès que l'assumpte era socialment sensible i que l'Ajuntament l'estava abordant amb la cura necessària (cercant més la col·laboració que no pas imposant la restricció), em va semblar adequat tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**.

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 resolía 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.

Vaig saber que el gos agressor havia estat legalitzat de seguida per part del seu propietari i retornat a ell 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.

A primers de 2007 vaig aconseguir l'interès pel cas de l'Adjunt d'Infància del Síndic de Catalunya, però això tampoc va accelerar la resolució del jutge.

Inesperadament, el cas es va veure sobtadament resolt quan, per manca de pagament del lloguer, els propietaris del gos van ser desallotjats del pis que ocupaven i, per tant, van desaparèixer de les vides de la família agredida.

L'expedient va ser tancat, doncs, sense cap altre tràmit i **sense una classificació concreta**, ja que en cap moment hi havíem tingut competències directes.

Expedient 21/06

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

A finals d'agost de 2006 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...

Finalment, a primers de 2007 es va optar per intensificar la presència (informadora i dissuasiva) de la Policia Local a la zona així com del servei de neteja, factors que van atenuar –però no resoldre del tot– el problema. Un cop més, es va considerar que una actitud incorrecta es podria reconduir més fàcilment per la via de l'amonestació que des de la repressió, especialment tenint en compte que hi podia haver hagut faltes, però en cap cas delictes.

El compromís de l'Ajuntament de fer seguiment de l'assumpte i de mantenir una vigilància intensa a la zona em va fer considerar suficient la seva actuació, motiu pel qual vaig tancar el cas com a **mediació**.

Expedient 22/06

SERVEIS PERSONALS – Esports

XXX i YYY són dues persones de 60 anys i prejubilades. Com a tals, a primers de setembre de 2006 van voler acollir-se als beneficis que els dóna la seva condició al Complex Aquàtic, però els van ser denegats. Demanaven que si la Generalitat les tractava com a jubilades, l'Ajuntament fes el mateix.

L'arrel del problema era que al Complex 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 probable 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.

Aquesta recomanació, que va sortir a primers de gener de 2007, em va fer tancar el cas **a favor de les interessades.**

Com que el meu escrit demanava explícitament que se'm comunicés qualsevol decisió que s'adoptés al respecte, vaig obrir la fase de seguiment del cas. Malauradament, però, aquest no va ser considerat prioritari per l'equip de govern i la Sindicatura no va aconseguir cap resposta, ni tan sols després de reclamar-la personalment a l'alcalde el dia 20 de febrer de 2007.

El 17 d'octubre de 2007, en una nova reunió amb el Sr. Marcel Esteve, li vaig tornar a reclamar la solució del greuge o, com a mínim, una resposta raonada al suggeriment de la Sindicatura.

L'any 2007 va acabar, però, sense que aquesta resposta hagués arribat. En canvi, el 7 de desembre de 2007 vaig llegir a la premsa comarcal que "El Carnet Blanc de la gent gran s'obre a les persones prejubilades", cosa que suposava la resolució del problema denunciat per la Sindicatura i l'acceptació del meu suggeriment... però encara no he rebut cap resposta directa.

Expedient 24/06

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Urbanisme

A mig setembre de 2006 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.

Durant els primers mesos de 2007 hi va haver, sempre amb el seguiment de la Sindicatura, diversos contactes, inspeccions i requeriments entre l'Ajuntament i els propietaris dels terrenys que van conduir –després de diversos intents– a la definitiva neteja, desallotjament i tancament del solar.

La implicació dels regidors d'Urbanisme, de Salut i de Seguretat Ciutadana a la darrera fase de l'expedient va resultar determinant per a la resolució del cas, que va quedar tancat, a finals de setembre de 2007, com a **mediació**.

Expedient 27/06

SERVEIS CENTRALS – 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.

Aquesta mesura em va permetre tancar el cas **a favor de les interessades** a primers de novembre de 2006.

Malauradament, tot i haver reclamat a l'alcaldia que com a mínim respongués alguna cosa a la Sindicatura (febrer de 2007), va passar tot l'any 2007 sense que rebés cap notificació al respecte.

Expedient 30/06

SERVEIS PERSONALS – Serveis Socials

XXX es presenta, a mitjan octubre de 2006, 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 probable 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.

Per intentar aclarir-ho, i d'acord amb la cap de servei, la Sindicatura va proposar una entrevista entre ella i l'interessat, però va ser desestimada per XXX perquè ja havia trobat feina i havia pogut evitar la crisi. En va tenir prou que s'hagués obert una certa investigació interna i que s'hagués qüestionat l'adequació del tracte que alguna assistenta ofereix als usuaris.

Com que la instrucció del cas havia provocat una millora en l'atenció que ofereix el servei, vaig optar per tancar l'expedient com a **mediació**.

Expedient 32/06

SERVEIS PERSONALS – Serveis Socials

A finals d'octubre de 2006 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 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 que patien els Serveis Socials en aquell moment.

La responsable del servei va admetre una certa disfunció, causada per l'augment de demanda de Vellesa i per 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 mostrant poc coincidents amb la realitat, vaig considerar necessari fer un suggeriment al respecte. En el meu escrit, amb data de 26 de març de 2007, també proposava que es reforçés la part administrativa del servei, ja que ja havien passat 4 mesos des que XXX s'havia queixat per via administrativa i encara no havia rebut cap resposta.

Evidentment, el cas va ser tancat **a favor de la interessada**.

Un cop més he d'esmentar que, malgrat haver-ho demanat explícitament i per escrit, aquest nou suggeriment de la Sindicatura tampoc va ser contestat per l'Ajuntament en els 9 mesos que restaven per acabar l'any.

Expedient 34/06

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Serveis Viaris

XXX es queixa, a mitjan novembre de 2006, 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 estrènyer la vorera (que resultava desproporcionadament cara) o canviar de lloc els contenidors (que quedarien massa lluny de bona part dels habitatges), però totes s'havien descartat. Treure l'aparcament d'un costat es va considerar, doncs, l'única solució viable.

Com que els raonaments de Via Pública em van semblar suficients i lògics, els vaig exposar a XXX i li vaig anunciar que no veia necessari recomanar cap canvi de criteri a l'administració. Així doncs, vaig tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 35/06

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Urbanisme

A mig desembre de 2006 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.

XXX, però, només es va avenir a renunciar a l'enderroc si un tècnic qualificat li certificava que el revestiment en qüestió no suposava cap perill per a ningú.

Un cop aconseguit aquest certificat i sancionat l'infractor (processos que es van allargar incomprendiblement fins a primers de novembre de 2007), el cas va ser tancat com a **mediació**.

Expedient 01/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Urbanisme (expedient d'ofici)

Arran d'un expedient estudiat durant el 2006, vaig detectar una sèrie de disposicions del POUM que em semblaven discriminatòries i agreujants, ja que fomentaven diferències injustificades entre diferents sectors de la vila.

Per aquest motiu, vaig considerar oportú adreçar a aquesta Corporació el suggeriment de revisar i modificar puntualment el POUM, cosa que vaig fer a primers de 2007.

Al cap de pocs dies vaig rebre la desestimació de l'Ajuntament, que el coordinador de l'Àrea d'Acció Territorial va acompanyar amb una reunió en què em va exposar els diferents criteris tècnics i urbanístics que motivaven l'aplicació de tals mesures. Durant els dies següents encara vam mantenir una sèrie de reunions en què vaig defensar el meu desacord i vam estudiar l'aplicació d'aquests criteris en altres zones de la vila.

Finalment, si bé continuava sense compartir les condicions que s'imposaven a les zones 13.2 ni la seva distribució, vaig acceptar que l'Ajuntament aplicava amb equitat els criteris que s'havien aprovat per a cadascuna de les zones de Vilafranca i que no tenia intenció de modificar-los, de manera que vaig haver de desistir.

El cas va ser tancat **a favor de l'interessat** però amb resultat de NO ACCEPTACIÓ del suggeriment.

Expedient 02/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Medi Ambient

XXX es queixa, a finals de gener de 2007, contra els sorolls excessius emesos pels motors d'un establiment que es troba als baixos del seu immoble i contra la inoperància de l'Ajuntament de Vilafranca. Aporta documentació que demostra que fa més de dos anys que demana la intervenció de l'Ajuntament i que les actuacions de l'administració han estat del tot insuficients.

La Sindicatura obre un llarg procés d'investigació que posa de manifest les diferents etapes per què ha anat passant la instrucció de l'expedient.

Si bé es constata una certa relaxació de l'administració en moltes fases del procés, especialment en el compliment dels terminis, també s'observa que en cap moment s'ha oblidat del problema, ja que el responsable de l'establiment que provoca les molèsties ha estat requerit diverses vegades per tal que adequi les seves instal·lacions.

També es comprova que aquest ha dut a terme alguna petita intervenció que no ha solucionat el problema, però que li ha fet guanyar temps i que ha obligat a l'Ajuntament a prendre noves mesures i a emetre nous requeriments.

Altres circumstàncies com les eleccions municipals de maig de 2007 –amb el conseqüent canvi de regidor–, com la renovació de l'equip de sonometria o com les vacances del personal que instruïa l'expedient van impedir que aquest es resolgués amb la velocitat desitjable.

Per tot l'esmentat, l'any 2007 va acabar amb l'expedient encara **obert**, si bé sota un seguiment intens de la Sindicatura de Greuges i amb el compromís dels responsables del servei de Procediment Sancionador d'actuar amb fermesa per resoldre totes les irregularitats detectades al llarg de la instrucció de l'expedient.

Expedient 03/07

SERVEIS PERSONALS – Serveis Socials

XXX demana la intervenció d'aquesta Sindicatura per aconseguir que els Serveis Socials responguin una petició d'explicacions que havia presentat feia més de tres mesos. D'igual manera, l'alcalde tampoc havia respost un correu-e que li havia adreçat recentment i que feia referència el mateix conflicte: una presumpta vulneració de la llei de protecció de dades.

La Sindicatura de seguida es va posar en contacte amb la responsable dels Serveis Socials i amb l'alcaldia per reclamar aquestes respostes, ja que tot semblava indicar que una disculpa i una resposta adequades podrien posar fi a un conflicte originat per un comentari fet sense intencionalitat ni mala fe.

Malauradament, la resposta –potser poc afortunada– de la cap dels Serveis Socials no va ser trobada satisfactòria per XXX, qui va considerar que havia de solucionar el conflicte per mitjà d'altres vies i va desestimar que la nostra Sindicatura continués intervenint en el tema.

La intervenció de la alcaldia, força discreta, tampoc va ser suficient per reconduir el cas.

Malgrat això, i amb la intenció d'estalviar majors perjudicis i molèsties a tothom, encara vaig intentar mediar una reunió entre la cap de Serveis Socials i XXX, ja que entenia que el problema es podia solucionar fàcilment per la via del diàleg.

Aquesta reunió, però, no es va arribar a concertar i aquesta Sindicatura va tancar l'expedient després d'emetre un informe detallat sobre el desenvolupament del cas i enviar-lo, en resposta a la seva petició, al Síndic de Greuges de Catalunya.

Tot i no haver pogut assolir una solució satisfactòria al conflicte, vaig procedir a tancar el cas com a **mediació** ja que la nostra intervenció sí que havia estat definitiva per aconseguir la resposta de l'Ajuntament a l'escrit de l'interessat.

Expedient 04/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

XXX, en nom propi i d'altres veïns, es queixa de la manca d'actuació de l'Ajuntament davant les molèsties que els provoca, en qüestió de sorolls, d'horaris i d'espais ocupats, un establiment veí. Afirmar que malgrat els intents de diàleg amb l'empresa, la intervenció del Servei de Mediació i les seves reiterades trucades a la Policia Local, ningú fa prou per solucionar el problema.

La Sindicatura comprova la llicència de l'establiment, demana informes a la Policia i estudia què disposen les ordenances municipals i les lleis de la Generalitat. Finalment, parla amb el regidor de Seguretat Ciutadana, amb l'Inspector Cap de la Policia Local i amb el cap de Procediment Sancionador.

Així, durant els nou mesos que va romandre obert l'expedient es van dur a terme nombroses reunions entre la Sindicatura, els responsables de la Policia Local, els veïns i els responsables de l'empresa. Es van posar sobre la taula diverses propostes, es van assolir diferents compromisos i es van concedir terminis que, en general, no van aconseguir eliminar les molèsties.

Després de diversos requeriments, molts controls i algunes sancions, es va proposar una nova solució que, aquesta vegada sí, va fer possible que l'expedient es tanqués satisfactòriament per a tothom.

Un canvi en els horaris de càrrega i descàrrega, sumat a l'adequació de les instal·lacions de l'empresa, ens van permetre tancar el cas com a **mediació**.

Expedient 05/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Serveis Viaris

Es presenta XXX, derivada pel Síndic de Greuges de Catalunya, per queixar-se contra l'ambigüitat de la resposta de l'Ajuntament a una denúncia per l'ocupació massiva, per part de les empreses de la zona, de la vorera dreta del final de l'avinguda Barcelona.

A partir d'aquell moment, la Sindicatura inicia un seguit de contactes amb el servei de Via Pública per tal d'analitzar, aclarir i solucionar el problema. Es van tenir en compte totes les consideracions que afectaven a la zona en qüestió i es van establir contactes amb els empresaris de la zona, especialment amb el propietari de la principal empresa causant dels desperfectes i l'ocupació.

També vam saber que entre els anys 2005 i 2006 l'Ajuntament ja havia detectat i intentat solucionar el problema de la zona, però que la manca d'acord amb els veïns havia aturat la reforma.

La Sindicatura i el servei de Via Pública van estudiar les diferents possibilitats d'actuació i van començar a negociar amb l'empresari per tal d'aconseguir que minimitzés les molèsties provocades sense perjudicar-lo excessivament.

Assolit aquest acord, se li van concedir uns terminis raonables i, un cop vençuts, es va demanar la intervenció, entre informadora i sancionadora, de la Policia Local. La restitució dels elements de mobiliari urbà que s'havien malmès i el desplaçament de part de l'empresa causant de les molèsties, també van ser determinants per retornar la normalitat a la zona.

Després d'un parell de mesos de seguiment, i havent constatat que l'ordre a la zona es mantenia sense problemes, vaig procedir a tancar l'expedient com a **mediació**.

Expedient 06/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

XXX, que ha esgotat totes les possibilitats en via administrativa, demana la intervenció de la Sindicatura per aconseguir que se li retornin els diners que va haver de pagar quan la grua municipal li va retirar el vehicle. Com que la sanció havia prescrit perquè la Policia no havia respost les seves al·legacions dintre de termini, ara també demanava recuperar els diners de la grua, ja que continuava convençuda que el vehicle havia estat retirat injustament.

Vaig comentar el cas amb el regidor de Seguretat Ciutadana i amb l'Inspector Cap de la Policia Local, els quals van informar-se'n i em van confirmar que la prescripció de la sanció no implicava el reconeixement que hagués estat mal imposada, de manera que no hi havia raó per tornar els diners d'un servei que s'havia fet necessari prestar.

Es va concloure que el vehicle en qüestió devia fer nosa o devia dificultar el gir a altres vehicles, motiu pel qual la retirada amb grua havia estat necessària. També em van comentar que el fet que normalment no se sancionin els vehicles que aparquen en aquell espai no vol dir que no sigui legítim fer-ho, sinó que hi ha una certa tolerància quan el sentit comú així ho recomana.

La infracció, però, era clara d'acord amb el Codi de Circulació, i no vaig trobar arguments suficients per suggerir a l'Ajuntament que retornés a XXX els diners de la grua.

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

Expedient 07/07

SERVEIS CENTRALS - Governació

XXX es mostra en desacord amb la desestimació que ha fet l'Ajuntament a una sol·licitud de responsabilitat patrimonial que havia presentat. El cas era que una de les pilones automàtiques de la vila, en pujar just quan passava amb el cotxe, li havia provocat desperfectes. Suggeria una avaria en el mecanisme perquè va pujar tot just acabada de baixar. Va manifestar que hi havia hagut testimonis que podrien confirmar la seva versió dels fets.

La Sindicatura va obrir l'expedient i va esperar que XXX ens facilités la documentació que havia acumulat en relació a l'incident. També vaig comentar l'assumpte amb el regidor de Seguretat Ciutadana i amb una altra persona que temps enrera havia patit un problema amb aquella pilona.

XXX, però, no ens va arribar a portar mai la documentació compromesa i, en reclamar-la-hi, va manifestar que ho tenia tot el seu advocat i que era imminent la presentació d'una reclamació per via judicial.

La vam informar que aquest fet no era compatible amb l'actuació de la Sindicatura i, atesa la seva intenció de continuar per aquella via, vaig procedir a tancar l'expedient com a **desistit**.

Expedient 08/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA - Habitatge

XXX es queixa que les obres d'instal·lació d'un ascensor al seu immoble li estan provocant moltes i innecessàries molèsties. Afirmar que l'Ajuntament hi té competències perquè la instal·lació és fruit de la signatura de cert conveni.

Les meves consultes als Serveis Tècnics municipals i a l'Oficina d'Habitatge em van permetre saber que l'endarreriment a la execució de les obres era degut a la petició de XXX d'aprofitar l'enrenou per reformar la cuina una mica més a fons. El subministrament i el preu dels nous materials triats, diferents dels previstos a l'obra inicial, eren la causa de la demora.

L'Ajuntament, tot i no tenir tracte directe amb el constructor ni, per tant, gaire capacitat d'intervenció, s'hi va presentar a visitar l'obra i ho va aprofitar per demanar-li cooperació.

Pocs dies després es va dur a terme una nova visita que va confirmar que l'obra estava perfectament acabada, de manera que el problema es va considerar resolt.

L'Ajuntament, que potser sí que havia desatès una mica el desenvolupament de les obres, va actuar amb eficiència tan bon punt la Sindicatura li ho va demanar, de manera que vaig considerar oportú tancar el cas com a **mediació**.

Expedient 09/07

SERVEIS PERSONALS – Cicle Festiu

A mitjan de març es presenta XXX per demanar la intervenció de la Sindicatura perquè se solucioni l'incompliment, per part de l'Ajuntament, d'unes clàusules de donació que en el seu moment havia acceptat.

Per altra banda, XXX havia adreçat diversos escrits a l'alcaldia en què exposava les seves queixes i demanava explicacions, però cap d'ells no havia estat respost.

El meu primer contacte amb el regidor de Cultura em va permetre saber que aquestes peticions no li havien arribat mai. També em va explicar la seva versió dels fets i que, des del seu punt de vista, el conveni en qüestió havia estat prou respectat en tot allò que depenia de l'Ajuntament. Considerava, a més, que el reconeixement públic que s'havia fet a XXX era suficient.

Vam convenir, però, que s'haurien d'haver respost les instàncies de l'interessat.

Una reunió posterior amb l'alcalde va servir per desencallar el tema, ja que es va reconèixer causant de la demora i es va comprometre a demanar que se li responguessin els escrits de seguida.

Si bé és cert que va delegar la redacció de la resposta en el regidor de Cultura i que l'escrit va quedar fet, les eleccions municipals –amb el relleu a la regidoria que van suposar–, unides a les vacances de les diferents persones implicades en el cas, van fer que XXX no rebés la seva resposta fins a finals de setembre.

Malauradament, però, l'escrit en qüestió va quedar molt lluny de satisfer les seves demandes, de manera que va tornar a demanar la intervenció de la Sindicatura, ara ja no per la manca de resposta sinó pel seu contingut.

Atès que era evident que hi havia un Protocol de cessió signat i que hi havia proves que l'Ajuntament no havia vetllat suficientment que es complís, XXX no descartava acudir a la via judicial però va accedir a la petició de la Sindicatura

en el sentit de tornar a intentar resoldre el conflicte amb la nova regidora que s'ocupava del Cicle Festiu de Vilafranca.

La bona disposició que vaig trobar en la regidora ens va permetre encarar la solució del problema, però aquesta no va arribar abans que acabés l'any. L'expedient va quedar **obert**.

Expedient 10/07

SERVEIS PERSONALS – Serveis Socials

Es presenta XXX i es queixa contra el tracte fred i inhumà que ha rebut per part d'una assistenta social. Explica que quan va acudir a l'entrevista que tenien concertada, li va exposar la precària situació econòmica en què es trobava i li va demanat ajut, ella li havia respost amb una duresa i una taxativitat (gairebé insultant-la) impròpies d'algú que treballa a Serveis Socials.

Des de la Sindicatura se la va orientar perquè presentés la seva queixa davant la cap de Serveis Socials i en vam obrir expedient per fer-ne seguiment.

L'entrevista amb la cap de servei va tenir lloc al cap d'uns dies, després que la Sindicatura li hagués explicat la versió dels fets de la interessada i li hagués demanat que ho investigués i actués en conseqüència.

L'atenció de la cap va ser suficient perquè XXX es considerés satisfeta. Va admetre que no se li podia concedir tot el que demanava i va assumir que rebria ajut puntual de Serveis Socials sempre que això fos oportú i possible.

Respecte a l'assistenta en qüestió, la cap de servei va acceptar que en alguna ocasió no té gaire tacte per dir les coses i, tot i que la informació que dóna és correcta, no sempre la dóna amb la cura necessària. El seu compromís de demanar-li que corregís aquesta manera d'atendre les persones va ser suficient per tancar el cas com a **mediació**.

Expedient 11/07

SERVEIS CENTRALS – Governació

A mitjan març de 2007 XXX ens va demanar intervenció per aconseguir una resposta a una sol·licitud de responsabilitat patrimonial que havia presentat feia més de 4 mesos. El motiu eren uns desperfectes que havia patit el seu vehicle (convenientment documentats) per causa d'un forat a la via pública.

Un informe de la Policia i una intervenció de Via Pública dos dies després de l'incident avalaven de manera fefaent la reclamació i, un cop esmenada una mancança de dades a la factura presentada inicialment, l'acceptació de la sol·licitud de XXX (i la resposta que reclamava) van ser qüestió de pocs dies.

L'expedient va ser tancat com a **mediació**.

Expedient 12/07

SERVEIS CENTRALS – Governació

XXX es presenta i explica que el seu vehicle havia estat retirat, de manera improcedent, per la grua municipal. Aquest fet li va provocar una sèrie de molèsties i despeses (arribar tard a treballar, haver de presentar recursos i de recollir notificacions, etc.) que van fer que no considerés suficient l'anul·lació de la multa i la devolució dels diners de la grua.

Per aquest motiu, havia presentat una sol·licitud de responsabilitat patrimonial en què reclamava que se l'indemnitzés en concepte d'hores de treball perdudes, desplaçaments diversos i molèsties innecessàries. Aquesta indemnització li havia estat, però, denegada.

La intervenció de la Sindicatura va fer que es reestudiés el cas, però la resposta va tornar a ser desestimària, de manera que vaig optar per adreçar a l'Ajuntament un suggeriment escrit en què demanava que se li concedís a XXX el que demanava per una qüestió de proporcionalitat: si un ciutadà ha de

pagar un recàrrec quan no fa un pagament dintre de termini, l'Ajuntament també ha d'assumir de manera responsable els seus errors.

Malgrat es va tornar a parlar del cas, la posició de l'Ajuntament no es va alterar, ja que aquest tipus d'indemnitzacions no estan previstes ni regulades enlloc (ni tan sols a nivell judicial) i suposaria establir un precedent del tot inconvenient.

Amb tot, se li va dir a l'interessat que si la via judicial fallava a favor seu, l'Ajuntament acceptaria la sentència que li fos imposada.

L'expedient va ser tancat **a favor de l'interessat**, però amb el resultat de suggeriment NO ACCEPTAT.

Expedient 13/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

XXX demana la intervenció de la Sindicatura perquè se li ha desestimat l'al·legació que havia presentat contra una sanció que continua considerant injusta.

La Sindicatura va observar que, tal i com afirmava XXX, hi havia obres de gran volum a la zona on havia estat multat, que la senyalització –tot i existir– potser no era prou clara i que aquell era un lloc sempre ple de cotxes i on se solia deixar aparcar sense problemes.

Amb aquests arguments vaig parlar amb el regidor i amb l'Inspector Cap de Policia Local qui, tot i mantenir-se fermes en la correcció de la sanció, van acceptar que el tram es presta a equívoc i van accedir a anul·lar-la.

Vam convenir que per produir-se l'efecte alligador desitjat caldria esperar la finalització de les obres, estudiar la possibilitat d'instal·lar-hi una senyalització més explícita i, possiblement, engagar una campanya d'avisos prèvia a l'actuació sancionadora.

L'expedient es va tancar com a **mediació**.

Expedient 14/07

SERVEIS PERSONALS – Serveis Socials

XXX es presenta per queixar-se, en nom propi i d'altres persones, que els serveis que ofereix el Centre Sociosanitari Ricard Fortuny no són adequats.

Tot i que les competències de l'Ajuntament i, per tant, les d'aquesta Sindicatura en aquelles instal·lacions no es veien gaire clares, vaig obrir expedient amb l'objectiu de delimitar-les i saber, fins al punt que fos possible, quins serveis oferia i quins havia d'oferir el centre en qüestió.

De seguida vaig poder saber que era cert que l'Ajuntament tenia quatre membres a la Junta de Govern del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès, però que la gestió i capacitat de decisió requeien sobre el departament de Sanitat de la Generalitat. També vaig ser informada de les diferències que existeixen entre una "residència" i un "centre sociosanitari", que podien ser l'origen de part de les queixes exposades.

Finalment, tot i que estava fora de les meves competències, també vaig entrevistar-me directament amb el gerent del centre, qui em va informar de la proporció professionals-llits i em va facilitar una visita al centre i tots els aclariments que li vaig demanar. També em va fer arribar els resultats de la darrera auditoria de qualitat que el departament de Sanitat havia dut a terme al centre, els quals estaven molt per damunt de la mitjana.

La conclusió va ser que les instal·lacions, els serveis i les atencions que es concedeixen als interns són suficients i ajustats a la naturalesa del centre.

Així, vaig comunicar tota la informació i les dades que havia recopilat a les persones interessades i, atesa la nostra manca de competències directes en el cas, vaig optar per tancar l'expedient com a **no admès**.

Expedient 15/07

SERVEIS CENTRALS – Governació

XXX es queixa per les molèsties per soroll i l'incompliment d'horaris que li ocasiona una acadèmia de ball de la vila. Fa temps que se'n queixa a la Policia Local i als Serveis Tècnics, però el problema no se soluciona.

La Sindicatura comprova la llicència de l'establiment i que l'Ajuntament, efectivament, fa temps que té el cas en estudi. Resulta que el local, que complia amb la normativa del moment en què va ser obert, no compleix la normativa actual, molt recent, i que preveu un període d'adaptació que encara no s'ha esgotat.

L'interès de la Sindicatura va facilitar que l'Ajuntament enviés un requeriment al local i que el regidor i el cap de sancions s'entrevistessin amb els seus propietaris. En aquesta reunió es va arribar a un acord sobre els horaris i les mesures preventives que havien d'adoptar fins que es duguessin a terme les reformes a què els obligava la nova llei.

La millora de la situació va ser immediata i suficient, cosa que ens va permetre tancar l'expedient com a **mediació**.

Expedient 16/07

SERVEIS PERSONALS – Serveis Socials

Es presenta XXX i exposa que fa uns mesos van haver d'acollir la família del seu germà per problemes econòmics i d'habitatge. La convivència s'ha fet molt complicada i no troben solucions. Els Serveis Socials i l'Oficina d'Habitatge ja els havia ajudat i assessorat en tot el que podien, però ho trobava insuficient.

També es queixa que l'alcalde i el regidor de Serveis Socials, en sengles entrevistes, feia mesos que s'havien compromès a buscar solucions, però que cap dels dos li havia dit res més.

La Sindicatura comprova que des de Serveis Socials s'han fet diverses actuacions per ajudar els afectats, i que des d'Habitatge no es podia fer més per ells perquè la darrera promoció d'habitatge social havia anat a càrrec d'ADIGSA.

S'aclareixen alguns malentesos i prejudicis i es comprova que, malgrat la lentitud, els serveis de l'Ajuntament els han ajudat i orientat d'acord amb les seves competències, motiu pel qual l'expedient es tanca **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 17/07

SERVEIS PERSONALS – Educació

XXX es presenta per queixar-se contra el mètode d'adjudicació de plaça a les llars d'infants. Acusa l'Ajuntament d'afavorir els immigrants.

La Sindicatura demana els informes corresponents i comprova que el sorteig, tal i com s'havia anunciat, va ser públic i obert a tothom, de manera que no hi havia lloc a la manipulació. També es van comprovar els barems de puntuació i no s'hi va detectar cap irregularitat ni cap discriminació. Tot s'havia fet d'acord amb la normativa de la Generalitat.

Tot i que XXX no va acceptar les explicacions que se li van oferir, la Sindicatura va tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 18/07

SERVEIS CENTRALS – Organització i Recursos Humans

XXX denuncia irregularitats a les bases del concurs per a Auxiliars Tècnics d'Educació que ha convocat l'Ajuntament. Explica que se li ha desestimat la candidatura perquè la seva titulació, obtinguda en un altre país, no està homologada aquí, i es queixa perquè a les bases només es demana que es tingui la titulació, sense posar-hi cap límit ni fer esment que calgui cap convalidació.

La Sindicatura es posa en contacte amb el regidor i amb el cap de Recursos Humans, els quals ens informen que la redacció de les bases és similar a tot Catalunya i que els aspirants ja solen saber que si un títol no és homologat, no

s'admet. Amb tot, i en atenció al suggeriment de la Sindicatura, s'adopta el compromís de ser més explícits en aquest punt a l'hora de redactar les bases per a properes convocatòries.

XXX es dóna per satisfeta i l'expedient es tanca com a **mediació**.

Expedient 19/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

XXX ha rebut dues sancions per aparcar el seu vehicle comercial en zona de càrrega i descàrrega. Se li han desestimat les al·legacions i no hi està d'acord.

La Sindicatura s'entrevista amb l'Inspector cap de Policia Local i s'estudien els arguments de l'interessat. Es comprova que una de les sancions conté un possible error administratiu i que l'altra, potser molt rigorosa, es fonamenta en un possible ús indegut de la zona de càrrega i descàrrega.

Poques setmanes després, se'ns confirma l'acceptació dels recursos d'ambdues multes, una per contenir un error administratiu i l'altra per haver-hi hagut un error en la no consideració del vehicle en qüestió com a comercial.

La virtual desaparició de XXX va fer que s'acabés l'any amb l'expedient resolt per **mediació** però sense haver-lo pogut tancar explícitament amb l'interessat.

Expedient 20/07

SERVEIS PERSONALS – Serveis Socials

Es presenta XXX i es queixa que els Serveis Socials de l'Ajuntament es van comprometre a prestar-li un ajut determinat durant un cert temps i que no ho havien complert. Les negociacions amb l'assistenta (que fins i tot faltava a les entrevistes) i amb la cap de servei havien estat infructuoses i gairebé insultants.

En demanar i obtenir informes de Serveis Socials vaig comprovar que les peticions de XXX són diverses i constants, i que Serveis Socials les atén en la mesura de les seves possibilitats i de la necessitat real de XXX. La seva col·laboració, a l'hora de justificar ingressos i despeses, tampoc era la necessària.

Es van comunicar aquestes observacions a XXX i s'anava a tancar el cas a favor de l'Ajuntament, però ella va exposar que la seva situació personal estava a punt de canviar substancialment i va demanar que mantinguéssim l'expedient obert per si, un cop estabilitzada la situació, li calia més ajut.

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

Expedient 21/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Edificis Municipals

XXX es queixa perquè és discapacitada i té dificultats per accedir i utilitzar els diferents espais de l'Escorxador. Havia presentat diverses peticions al respecte però el problema no se solucionava.

Atès que la manca de resposta ja era, ens si mateixa, un greuge, de seguida em vaig posar en contacte amb el responsable d'Edificis Municipals i li vaig demanar els informes corresponents.

Des d'aquest servei se'm va informar que XXX està constantment informada de l'evolució de les seves peticions, cosa que es fa de paraula relativament sovint. El cas és que s'estaven duent a terme un seguit de millores i reformes a l'Escorxador per tal d'adaptar-lo al màxim a les persones amb discapacitat, però les intervencions es feien gradualment i s'estaven allargant en el temps.

Malgrat això, era probable que no es poguessin satisfer el 100% de les peticions de XXX, motiu pel qual es va mantenir l'expedient **obert** fins que es pogués tancar definitivament la intervenció a l'espai en qüestió (primavera '08).

Expedient 22/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Urbanisme

XXX es presenta i es queixa contra la manca de resposta de l'Ajuntament a una petició que havia presentat per via administrativa mesos enrere. En el seu escrit, demanava que s'apliqués amb rigor la llei d'accessibilitat per a persones amb discapacitat als diversos establiments de la vila.

Les indagacions de la Sindicatura van posar de manifest que la petició de la interessada havia estat convenientment resposta i notificada dintre dels terminis establerts.

Es va trametre aquesta informació a XXX i se li va facilitar una còpia de la resposta que reclamava. Per altra banda, com que el seu contingut era suficientment satisfactori, l'expedient va ser tancat **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 23/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Serveis Viaris

XXX explica que els comerciants del carrer de la Cort havien adreçat una petició a Via Pública que no havia estat suficientment atesa. El seu escrit feia referència a la manca de neteja viària dels carrers de la Cort i Consellers.

La Sindicatura comprova que la resposta de Via Pública era una proposta de prova que, efectivament, s'estava duent a terme, i que l'assumpte no es considerava, doncs, ni tancat ni resolt.

Des d'aquell moment, la Sindicatura va continuar fent seguiment dels contactes entre Via Pública i els interessats, així com dels resultats que s'obtenien amb les proves que es realitzaven (que incloïen un canvi en el mètode de neteja i la consideració que els carrers en qüestió s'embrutaven de manera especial durant certs dies i a certes hores).

Finalment, vam saber que s'havia arribat a un acord que suposava una solució satisfactòria per a totes les parts, sense que hagués estat necessària ni la mediació ni la intervenció directa de la Sindicatura, de manera que l'expedient es va tancar **a favor de l'Ajuntament.**

Expedient 24/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Mobilitat i Aparcament

Telefona XXX i explica que viu en una casa amb dues portalades de garatge. Tenen 3 cotxes i, tot i tenir ja un gual, van demanar tenir-ne un altre per poder entrar tots els vehicles a casa.

Via Pública li havia denegat la sol·licitud, només de paraula, perquè les ordenances només permeten una entrada amb gual per edifici, però ell no hi estava d'acord perquè altres immobles en les mateixes circumstàncies disposaven de més d'un gual.

La Sindicatura va demanar informació a Via Pública i va saber que els immobles en qüestió ja tenien els seus guals abans que entrés en vigor l'ordenança que en limitava el nombre. Per altra banda, també vam demanar a Via Pública que respongués per escrit la petició de XXX.

Després d'intentar buscar alguna solució, es va arribar a la conclusió que no hi havia marge legal per concedir el segon gual a XXX, i que fer excepcions faria inútil l'ordenança. Per aquest motiu la resposta va continuar essent desestimària.

Vaig considerar que la decisió de l'Ajuntament no era agreujant i el cas va ser tancat **a favor de l'Ajuntament.**

Expedient 25/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

Es presenta XXX per queixar-se contra l'actitud d'un agent de la Policia Local en el moment d'imposar-li una multa. Entenia que les seves formes no havien estat les adequades i que, a més, creia possible que la multa contingués més d'una irregularitat. S'havia anat a queixar al Pati del Gall però no n'havia quedat convençut.

La Sindicatura va consultar el cas amb l'Inspector cap de la Policia Local i va aclarir que les possibles irregularitats en la multa, apuntades per XXX, no ho eren, de manera que aquesta estava ben imposada.

En relació a l'actitud de l'agent actuant durant la discussió, vaig ser informada que se li havien demanat explicacions i que ja se li havia cridat l'atenció convenientment.

La Sindicatura va informar de tot plegat a XXX, qui va acceptar la correcció de la sanció i es va donar per satisfet amb l'actuació del cap de la Policia vers el seu agent.

Com que l'actuació de la Sindicatura només havia consistit en aclarir dubtes i constatar fets, sense fer-se necessària cap mediació o suggeriment directes, el cas es va tancar **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 26/07

SERVEIS CENTRALS – Organització i Recursos Humans

Telefona XXX per exposar que s'havia presentat a unes oposicions convocades per l'Ajuntament i que, un cop fetes les proves, havia estat trucada des de RRHH per comunicar-li que havia quedat segona i que resultava admesa. També se li va comunicar quin seria el seu lloc de treball, el seu horari, el tipus de contracte que tindria, etc.

Dies després, però, la van tornar a trucar de RRHH per comunicar-li, sense cap justificació concreta, que la JGL no havia tirat endavant la seva contractació.

En converses amb el departament de RRHH vaig ser informada que la contractació de XXX només s'havia endarrerit mentre s'aclaria la situació i canvi de destí de la primera classificada en les proves, però que XXX seria contractada de manera imminent.

Tot i admetre una possible precipitació en les comunicacions i un probable malentès, la Sindicatura va considerar justificat el retard de l'administració i va tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 27/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Medi Ambient

XXX és veïna del local que ocupa el MIV i es queixa de les molèsties per soroll que els produeixen els seus usuaris fins a la matinada. Aclareix que no hi fan res dolent, però que la xerinola no els deixa dormir. Diu que ja s'ha queixat en altres ocasions però que no n'ha obtingut resultats (recorda que fa més de mig any que l'alcalde li havia dit, per correu-e, que se n'ocuparia).

Arran de la intervenció de la Sindicatura, l'alcaldia es va disculpar amb XXX i va iniciar els contactes necessaris per tal de reconduir la situació.

Una senzilla conversa amb els responsables del MIV, en qui va trobar una disponibilitat total, va posar fi a les molèsties. XXX va acceptar de bon grat les disculpes del MIV i va donar l'assumpte per resolt.

La Sindicatura va tancar l'expedient com a **mediació**.

Expedient 28/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Parcs i Jardins

XXX explica que té una fortíssima al·lèrgia al pol·len dels pins i que necessita que es talli o traslladi un avet del jardí de la seva comunitat que dóna just a les

seves finestres. Com que els veïns de l'immoble li donaven suport, feia un mes que havia presentat una sol·licitud de tala per a l'arbre en qüestió.

La Sindicatura es va posar en contacte amb la responsable de Parcs i Jardins, qui ens va informar que els avets, en aquesta zona, floreixen molt poc i gairebé no pol·linitzen. En canvi, als carrers on viu XXX hi ha arbres que pol·linitzen molt més i que s'haurien d'anar tallant si la supressió de l'avet no solucionava el problema. La seva proposta era fer una bona poda a l'arbre i prou.

Altrament, també va observar a l'informe mèdic que, atesa l'edat de XXX, no se li havien fet les proves d'al·lèrgia i no hi havia, per tant, cap garantia que el causant del problema fos el pol·len de l'avet.

Curiosament, però, dies després de la poda de l'avet en qüestió XXX va confirmar que les molèsties li havien desaparegut. Per aquest motiu, i atès que l'actuació de l'Ajuntament havia estat suficient per solucionar el problema sense que hagués estat necessària la intervenció directa de la Sindicatura, vam tancar el cas **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 29/07

PROMOCIÓ I PARTICIPACIÓ – Turisme, Comerç, Fires i Mercats

XXX es presenta per queixar-se contra les excessives facilitats i la gran permissivitat de l'Ajuntament respecte els establiments oberts per immigrants (horaris, manca de mesures de seguretat i de fulls de reclamacions, etc.). Afirmar que no se'ls exigeixen els mateixos requisits que als d'aquí.

També denuncia que fa tres mesos que ha parlat amb el regidor i que després va presentar aquesta queixa per escrit, però no n'ha rebut cap resposta.

La Sindicatura consulta el cas amb la responsable del Patronat de Comerç i Turisme, qui ens informa de la normativa que regula el procés que cal seguir per obrir un establiment i de com es fan les inspeccions corresponents. Evidentment, ens confirma que el compliment de la llei s'exigeix a tothom per igual.

Si bé en aquest aspecte semblava clar que no hi havia greuge, sí que n'hi havia per la manca resposta a la sol·licitud de l'interessat, motiu pel qual la Sindicatura va demanar que es fes efectiva.

Finalment, i sense que fos necessari suggerir-ho per escrit, l'Ajuntament va respondre l'escrit de XXX. Els termes de la resposta, però, no van ser considerats satisfactoris per l'interessat.

Malgrat aquesta discrepància, la Sindicatura va considerar demostrat que tot es feia d'acord amb les ordenances i, atès que no hi havia proves del contrari, va comunicar a XXX el tancament del cas com a **mediació**.

Expedient 30/07

SERVEIS CENTRALS – Governació

XXX es presenta i es queixa contra la permissivitat de l'Ajuntament respecte la venda ambulants no autoritzada (tipus *top manta*). Afirmar que es tolera aquest tipus de venda i que això és un greuge per als comerciants que paguen impostos. També exposa que fa temps que va presentar aquesta queixa per escrit i que encara no n'ha rebut resposta.

La Sindicatura consulta el reglament del mercat de venda ambulants de Vilafranca i constata la prohibició de tota venda ambulants fora del mercat dels dissabtes i dels dimarts. Per altra banda, el departament de Governació ens confirma que aquesta pràctica no només no es tolera, sinó que s'ha empaitat sempre que s'ha detectat. També es compromet a respondre per escrit a l'interessat.

Tot i que la resposta no va semblar satisfactòria a XXX, la Sindicatura sí que la va trobar suficient i va tancar l'expedient com a **mediació**.

Expedient 31/07

SERVEIS PERSONALS – Serveis Socials

XXX presenta diverses queixes contra els Serveis Socials per presumptes deficiències en l'atenció a la seva mare. També afirma que l'alcalde, que s'havia interessat pel seu cas, encara no li havia dit res.

La Sindicatura li va recomanar que presentés les seves queixes per escrit o que demanés entrevista amb la cap de Serveis Socials per tal d'exposar el seu malestar.

Malgrat això, la Sindicatura va parlar amb la cap del Servei i va constatar que, si bé l'atenció a la mare de XXX havia estat correcta en el fons, sí que s'havia produït alguna disfunció en les formes, cosa que ja s'havia aclarit i resolt en ser detectat.

Finalment, la Sindicatura va aclarir els dubtes que encara quedaven a XXX, va restablir el diàleg entre ella i els Serveis Socials i, en trobar suficientment correcta l'actuació de l'administració, va procedir a tancar l'expedient **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 32/07

SERVEIS PERSONALS – Esports

Telefona XXX, com a representant d'una entitat esportiva que presumptament s'ha vist agreujada pel Patronat d'Esports. Afirma que la distribució d'horaris i d'espais per realitzar els seus entrenaments és clarament discriminatòria en relació a altres entitats i a la disponibilitat de què havien gaudit en anys anteriors.

Els responsables d'Esports, amb qui ja s'havien entrevistat en més d'una ocasió, els havien proposat solucions alternatives que no els semblaven prou satisfactòries.

La Sindicatura va consultar amb Esports els motius dels canvis i les alternatives proposades. També va començar a reunir informació sobre l'especificitat i les necessitats de cadascuna de les pràctiques esportives en conflicte.

Després de diverses entrevistes amb el regidor i els tècnics d'Esports, i amb els responsables del club presumptament agreujat, les posicions es van anar acostant mínimament. Semblava evident, però, que la solució definitiva no arribaria fins al cap d'uns mesos, i que les males relacions entre els clubs implicats tampoc facilitaria la recerca de solucions.

Fins que aquestes arribessin, el departament d'Esports va facilitar, en la mesura del possible, la comoditat i una ubicació adequada per a tots els esportistes. La millora de les instal·lacions, el compromís de comptar en tot moment amb una pista per entrenar, el lloguer d'una pista provisional, la compra de nou i sofisticat material, la redistribució d'horaris i el test de les diferents superfícies disponibles per part d'esportistes professionals van ser algunes de les actuacions dutes a terme.

La Sindicatura va mediar entre les parts en tot moment, però l'any va acabar amb l'expedient encara **obert**.

Expedient 33/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Medi Ambient

XXX exposa que els aparells d'aire condicionat que el centre sociosanitari Ricard Fortuny té al terrat emeten un soroll excessiu que no el deixa descansar. Explica que temps enrere va demanar la intervenció de l'Ajuntament i que el centre va posar unes quantes pantalles acústiques, però que la mesura no era suficient. Demana una resposta escrita a la seva primera instància, tenir accés a l'expedient ambiental del centre i que l'Ajuntament l'obligui a instal·lar les pantalles que, segons afirma, encara hi calen.

Quan la Sindicatura parla amb el departament de Medi Ambient comprova que el cas s'havia donat per tancat, potser, sense haver fet les comprovacions necessàries. Malgrat això, de seguida es van oferir a demanar al centre sociosanitari que acabés de posar pantalles al perímetre dels aparells que feien soroll, ja que en l'anterior intervenció el diàleg havia estat fluid i fàcil.

Les converses amb els responsables del centre van tornar a donar fruit i, aquesta vegada, la instal·lació de pantalles acústiques –a gairebé tot el perímetre– va resultar ser del tot suficient i satisfactòria. També es va oferir a XXX l'accés a la documentació que havia demanat, cosa que va declinar perquè el problema havia estat ben resolt.

L'expedient es va poder tancar, sense cap altre tràmit, com a **mediació**.

Expedient 34/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Urbanisme

XXX demana la intervenció de la Sindicatura perquè acaba de comprar una casa antiga amb intenció de reformar-la, però s'ha adonat que l'edifici de nova construcció que hi limita per la part del darrera se li ha menjat gairebé quatre metres de pati que són seus. A més, l'establiment que hi limita lateralment també li ha ocupat, sense cap mena d'autorització, una part del subsòl del mateix pati. Considera que l'Ajuntament ha estat negligent en permetre aquestes ocupacions i edificacions presumptament il·legals.

La Sindicatura de seguida va fer les consultes oportunes als SSTT, al secretari de l'Ajuntament i a tècnics externs, però tothom va coincidir en afirmar que l'administració, quan dóna un permís d'obres, només ha de vetllar que la construcció projectada s'ajusti a l'ordenament vigent (POUM) en qüestions com l'alçada edificable o la classificació del sòl on es farà, però no pas en qüestió de propietats. Aquest assumpte, que és entre particulars, s'ha de resoldre per la via del Dret Civil.

Tot i considerar injusta aquesta discriminació de responsabilitats, XXX ho accepta i demana que, mentre no s'aclareixin les ocupacions esmentades per la via judicial (el diàleg amb els propietaris havia resultat infructuós), se li prorroguin les llicències que ja havia demanat i se li ajorni el seu pagament. Tampoc descarta deixar córrer el projecte, revocar la compra i demanar la cancel·lació de la llicència demanada.

La Sindicatura, sempre en contacte amb els SSTT i amb l'ORGT, va fer seguiment de tot el procediment i va orientar l'interessat sobre com actuar en cada moment. El 2007 va acabar, però, amb expedient encara **obert**.

Expedient 35/07

SERVEIS PERSONALS – Salut i Consum

XXX es presenta i explica que recentment havia comprat un pis, una plaça de pàrquing i un traster, però que la immobiliària l'havia estafat. Havia demanat la intervenció de l'OMIC però no n'havia quedat gens content.

La Sindicatura va demanar informació sobre el procés a l'Oficina del Consumidor i, un cop obtinguda, va observar que les versions dels fets eren força coincidents i que, aparentment, hi havia hagut mala fe per part de la immobiliària i excés de confiança per part de XXX.

També es van comprovar els passos que havia dut a terme l'OMIC i els resultats que n'havia obtingut (amb intent de mediació d'una solució i denúncia al Departament d'Habitatge de la Generalitat inclosos), i es va considerar que eren correctes i ajustats a les seves competències.

La Sindicatura va comunicar aquestes conclusions a l'interessat i li va explicar que, tal i com l'havia informat l'OMIC, aquesta oficina ja havia arribat al límit de les seves competències i només li restava encetar, pel seu compte, la via judicial. El cas va ser tancat **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 36/07

SERVEIS PERSONALS – Salut i Consum

Es presenta XXX i exposa que des de fa un cert temps que han començat a sentir fortes pudors a casa seva. Suposen que l'origen és un embús en alguna canonada, però no han aconseguit la implicació de la comunitat de veïns. La

intervenció de l'asseguradora de l'immoble tampoc ha estat possible perquè no s'havien realitzat les operacions de manteniment a què obligava el contracte.

Van demanar una inspecció a l'Ajuntament i l'inspector, tot i admetre que se sentia pudor, no va ser capaç de veure d'on venia. També va demanar la intervenció del Servei de Mediació per aconseguir la col·laboració de la comunitat, però els resultats havien estat nuls.

La Sindicatura va demanar informació al Servei de Salut de l'Ajuntament, qui va respondre que l'expedient en qüestió havia estat tancat –potser sense donar prou explicacions a XXX– perquè l'inspector no havia observat cap acumulació de residus orgànics ni cap problema que pogués afectar la salut pública.

La Sindicatura va aconseguir que el Servei de Salut es posés a disposició dels interessats per dur a terme les inspeccions que fossin necessàries, però els resultats van ser els mateixos que el primer cop.

Per altra banda, era clar que l'Ajuntament no podia intervenir en assumptes de propietat privada ni en conflictes de convivència entre veïns, motiu pel qual es va recomanar a XXX que dugués a terme les intervencions que considerés oportunes i que després, si ho creia necessari, en repercutís els costos a tota la comunitat pels mitjans que considerés oportuns.

Una reunió entre la Sindicatura, el Servei de Salut i els interessats va aclarir l'estat de la situació, les competències de cadascú i les possibles vies de solució que hi havia, explicacions que van ser acceptades pels interessats i que van fer possible tancar definitivament l'expedient com a **mediació**.

Expedient 37/07

SERVEIS PERSONALS – Educació

XXX presenta un escrit en què demana la intervenció d'aquesta Sindicatura per solucionar un problema amb l'adjudicació d'escola al seu fill. Explica que el nen pateix una malaltia crònica que no havia estat tinguda en compte a l'hora d'adjudicar-li escola, tot i que reconeix que l'informe mèdic definitiu no havia

arribat fins després que s'hagués tancat el període de preinscripcions, motiu pel qual no s'havia tingut en compte en la valoració.

Havien presentat tots els recursos possibles davant dels organismes corresponents, però tots havien estat desestimats. Demanaven la intervenció de la Sindicatura abans d'acudir a la via judicial.

Si bé era manifesta la manca de competències de la nostra Sindicatura en el cas, vaig accedir a parlar-ne amb la regidora d'Educació de l'Ajuntament, amb el director dels Serveis Territorials del departament d'Educació de la Generalitat i amb membres de la Comissió de Matriculació. La resposta, però, sempre incidia en la necessitat de cenyir-se als terminis establerts per tal de no haver d'anar revisant casos i canviant infants d'escola durant tot el curs.

La Sindicatura de Vilafranca va comunicar aquesta informació als interessats i, atesa la nostra manca de competències en aquests assumptes, vaig haver de tancar l'expedient com a **no admès**, sens perjudici d'informar a XXX que la institució que pot supervisar els actes de l'administració de la Generalitat és el Síndic de Greuges de Catalunya, les dades del qual els van ser facilitades.

Expedient 38/07

SERVEIS PERSONALS – Educació

XXX i YYY exposen una sèrie d'irregularitats que consideren que hi ha al centre l'Espiga i demanen que la Sindicatura hi intervingui per corregir-les. També demanen que la representant de l'Ajuntament al Consell Escolar del centre sigui algú del departament d'Educació, no de Serveis Socials com fins a aquell moment. Afegeix que ni l'alcalde ni la regidora d'Educació han respost les seves peticions.

La Sindicatura s'informa de les competències de l'Ajuntament en aquest centre i de la possibilitat d'atendre les peticions de les interessades. Es parla amb el departament d'Educació de l'Ajuntament, amb l'alcalde i fins i tot amb la direcció del centre en qüestió.

Sí que va ser possible aconseguir que el representant de l'Ajuntament al Consell Escolar fos un membre del departament d'Educació, però no va ser possible intervenir en altres aspectes que havien denunciat les dues interessades perquè quedaven fora de les nostres competències. Malgrat això, les converses mantingudes amb la direcció del centre van contribuir a acostar posicions entre les parts.

Abans de tancar l'expedient com a **mediació** (s'havia facilitat la solució de la petició que podia ser atesa per l'Ajuntament) es va informar a les interessades que, atès que l'Espiga rep fons públics, sí que era susceptible de ser supervisat pel Síndic de Catalunya.

Expedient 39/07

SERVEIS PERSONALS – Educació

XXX es presenta i explica que fa dos anys que intenta –sense èxit– canviar els nens d'escola perquè els ha de portar a un centre molt allunyat de casa seva i això li provoca greus trastorns laborals. Per altra banda, la seva situació econòmica no els permet deixar-los al menjador i els Serveis Socials els han tret el quart de beca de què gaudien l'any anterior. Demana que la Sindicatura intercedeixi per aconseguir que els nens puguin anar a l'escola que tenen just davant de casa.

Se la informa que la nostra Sindicatura no té competències en aquest assumpte, però també s'intenta parlar amb la regidora d'educació per estudiar possibles solucions.

Es van consultar les possibilitats amb diferents escoles i es va exposar el cas davant la Comissió que Matriculació. Tothom coincidia que era un assumpte de consciència, però el marge de maniobra era escàs.

En canvi, sí que era possible demanar que se'ls concedís un cert ajut econòmic perquè poguessin assumir el cost de deixar els nens a dinar al menjador de l'escola. Es va demanar, doncs, la col·laboració de Serveis Socials i es va solucionar el problema amb la concessió d'1/4 de beca de menjador per infant.

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

Expedient 40/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

XXX explica que va deixar el cotxe un moment en zona blava i sense tiquet i que, al cap d'un temps, li va arribar a casa una multa d'estacionament de la qual no havia tingut notícia. Reclama el seu dret a haver-la cancel·lat al moment pel sistema del sobre i els 4,15 €, i acudeix a Sindicatura perquè les seves al·legacions han estat desestimades.

La Sindicatura demana informació sobre el cas a l'Inspector cap de la Policia Local, qui ens confirma que el vehicle estava estacionat en zona de control horari sense el corresponent tiquet i que l'ordenança de circulació de Vilafranca especifica que només es pot anul·lar la denúncia en els casos d'excés de temps, no pas quan s'ha estacionat sense deixar-hi cap tiquet.

Pel que fa a la presumpta manca de butlleta al parabrisa del vehicle sancionat, l'inspector ens facilita una còpia del resguard que consta a l'expedient, cosa que sembla demostrar que sí que va ser correctament notificada però que potser el conductor no la va veure o algú la hi va prendre.

Aquesta informació es va trametre a XXX, qui va acceptar que la infracció era correcta i que la resta va ser més una qüestió de mala sort que no pas d'una actuació agreujant de l'administració. El cas es va tancar **a favor de l'Ajuntament**.

Expedient 41/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Seguretat Ciutadana

XXX es queixa pel soroll, en horaris no permesos, que produeixen les tasques de càrrega i descàrrega que es realitzen a la part del darrera del Casal, la Societat la Principal. Afirmar que els vespres en què hi ha qualsevol actuació,

les tasques de desmuntar l'escenari i carregar els camions s'allarguen fins a la matinada, i que també es talla el carrer sense cap mena de regulació.

A finals de 2006 havia presentat una instància en aquest sentit i, durant una temporada, la cosa s'havia moderat una mica. Darrerament, però, les molèsties s'havien reproduït amb certa intensitat i les trucades a la Policia no havien solucionat el problema.

En una entrevista amb el regidor i amb l'Inspector cap de la Policia Local, es va comentar la necessitat de regular els usos de la via pública per compaginar les activitats culturals i lúdiques amb els drets de la resta de ciutadania.

Es va considerar oportú demanar als responsables del Casal que es vetllés una mica més pel descans dels veïns, de manera que no calgués emprendre altres mesures. El regidor va assumir directament aquesta tasca de mediació.

L'any va acabar amb l'assumpte ben encaminat però encara **obert**.

Expedient 42/07

SERVEIS CENTRALS – Governació

XXX demana la intervenció de la Sindicatura per agilitar al màxim el procés de traspàs d'un bar. Al·lega que el té tancat i que la lentitud de l'Ajuntament l'està perjudicant.

En la seva recopilació de documents i informes, la Sindicatura observa que durant el procés hi ha hagut algun malentès, moltes demores i falta de documentació per part de XXX.

Semblava clar, doncs, que l'Ajuntament estava complint correctament i dintre dels terminis establerts les seves funcions, però la Sindicatura va demanar als SSTT si era possible agilitar la inspecció que encara calia al local.

Aquesta es va dur a terme de seguida i es va comprovar que tot s'ajustava a l'ordenament vigent, motiu pel qual se li concediria la llicència sense problema.

Vaig decidir mantenir obert l'expedient fins haver confirmat que tot s'havia resolt satisfactòriament, cosa que va fer que l'any acabés amb el cas encara **obert**.

Expedient 43/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Urbanisme

XXX es presenta i es queixa contra les molèsties i perjudicis que li produeixen les obres que s'estan realitzant a l'entorn de la seva botiga, ja que hi ha un cert desordre i dificulten l'accés dels possibles clients a l'establiment. Alguna de les obres, a més, és de titularitat municipal. Exposa que mesos enrere ja havia presentat una sol·licitud en aquest sentit a Via Pública però que la situació només s'havia reconduït temporalment.

Vaig comentar el tema amb el regidor de Via Pública, qui es va comprometre a observar la zona i a adoptar les mesures que hi calguessin. Va puntualitzar, però, que les inspeccions d'obres són competència d'Urbanisme. Així, en fer la consulta corresponent, vaig ser informada que les obres de major volum s'estaven acabant, cosa que podia suposar una solució fàcil i immediata al problema en qüestió.

L'any va acabar amb l'expedient **obert** però amb la zona molt normalitzada.

Expedient 44/07

SERVEIS CENTRALS – Governació

XXX demana la intervenció de la Sindicatura perquè fa més de 7 mesos que va presentar una sol·licitud de responsabilitat patrimonial i l'Ajuntament encara no li ha contestat.

La Sindicatura contrasta les seves explicacions sobre la caiguda i les conseqüències que va tenir amb la documentació presentada i amb un informe emès per la Policia. La conclusió és que si bé hi podia haver dubtes en la

causa de la caiguda i en algun dels punts de la reclamació, era evident que la manca de resposta constituïa un greuge prou important.

El següent pas va ser parlar del cas amb el regidor de Governació i demanar-li que n'agilités la resolució. També vam comentar el grau de responsabilitat que podia assumir l'Ajuntament en aquest cas concret (en què l'interessat té escassos recursos econòmics), amb l'objectiu de proposar un acord a XXX.

L'any va acabar amb expedient encara **obert** i en estudi.

Expedient 45/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Parcs i Jardins

Telefona XXX i explica que els arbres del seu veí es fiquen al seu pati i, quan cauen les fulles, els queda tot brut i relliscós. Són grans i no es poden passar el dia escombrant, però el veí no hi vol posar solució. Recorda que fa menys d'un any que va demanar la intervenció de Via Pública i que ja s'hi va actuar, però afirma que la solució no va ser total.

La Sindicatura comenta el cas amb els responsables de Via Pública i s'observa que sense la col·laboració del veí serà llarg i difícil solucionar el problema. Per aquest motiu es va optar per enviar-hi un inspector i intentar negociar la poda de l'arbre amb el seu propietari.

L'any es va acabar abans d'haver pogut dur a terme aquesta gestió i l'expedient roman, per tant, **obert**.

Expedient 46/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Parcs i Jardins

Es presenta XXX i explica que els veïns del seu immoble fa temps que demanen a l'Ajuntament que solucioni un problema que pateixen per causa dels arbres del carrer i, possiblement, d'una mala ubicació de la cisterna que

abasteix d'aigua el seu edifici. Com que la solució no arriba, demana la intervenció de la Sindicatura.

Afirma que les arrels dels arbres han rebentat les parets de la cisterna, cosa que embruta l'aigua de consum i provoca fuites d'aigua que els han disparat la factura. Afegeix que fa més d'un any que van posar el problema en mans de Via Pública, però que si bé temps enrere algú ja va treure una pila d'arrels de les cisternes, el problema no es va solucionar.

Aigües de Vilafranca, a qui també van demanar solucions, es va oferir a retornar-los l'import del sobreconsum d'aigua provocat per les filtracions, però només quan algú hagués solucionat el problema de fons.

En comentar el cas amb el regidor de Via Pública, em va informar que el problema també afecta a altres immobles d'aquell carrer, i que s'estan estudiant diferents solucions que anirien des d'eliminar les cisternes fins a mallar les arrels dels arbres o tallar-los.

Es va acabar l'any, però, amb l'expedient poc més que **obert**.

Expedient 47/07

SERVEIS CENTRALS – Governació

Es presenta XXX per queixar-se contra la manera amb què s'està instal·lant un bar als baixos del seu bloc. Sap que si l'establiment compleix les ordenances no se li podrà denegar la llicència, però afirma que el propietari està fent les coses com i quan vol i que ningú li diu res. Explica que les obres van començar quan encara no tenien la llicència, que ara està passant un tub (amb condicions de seguretat insuficients) per una paret per on no hauria de passar i que segur que a l'estiu voldrà posar una terrassa al pati interior (on no pot fer-ho).

Des de Governació, en resposta a les seves instàncies, se'ls va dir que es vetllaria que tot es fes d'acord amb l'ordenament vigent, però creuen que no hi ha gaire control.

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

Expedient 48/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Mobilitat i Aparcament

XXX viu a l'illa de vianants del centre de la ciutat i es mostra disconforme amb els criteris de concessió dels comandaments d'accés que aplica l'Ajuntament. Explica que està empadronada i viu realment a l'illa de vianants, però el seu garatge dona a un carrer de fora l'illa i no se li dona el comandament d'accés gratuït.

La Sindicatura, atès que el sistema d'accés restringit ja funcionava, de seguida es va posar en contacte amb el regidor i amb el cap de servei de Via Pública, els quals ja estaven al corrent de la situació i es van mostrar receptius i oberts a una possible millora del reglament en qüestió.

Per tal de contribuir a una ràpida solució per al conflicte, havent considerat excepcional la situació de XXX i, per tant, raonable la seva petició, vaig adreçar al Servei de Via Pública el suggeriment de reestudiar els criteris de concessió de comandaments d'acord amb aquesta i altres casuístiques que havien arribat a la Sindicatura.

En essència, vaig proposar que tothom qui estigués empadronat i visqués efectivament a l'illa de vianants pogués gaudir d'un comandament per cada vehicle que tingués al seu nom, independentment d'on tingui la plaça d'aparcament. Aquests comandaments haurien de ser gratuïts i d'accés 24 hores. També vaig demanar que mentre no es resolgués aquesta qüestió es mantingués obert l'accés a les illes per no perjudicar els seus veïns.

L'expedient es va resoldre **a favor de l'interessat** i està en fase de seguiment.

Expedient 49/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Parcs i Jardins

A mitjan desembre telefona XXX i es queixa que fa entre 6 i 8 mesos que va enviar una incidència a Via Pública per mitjà de la pàgina web de l'Ajuntament i que, tot i que algú el va telefonar per parlar del cas, el problema que exposava no s'havia solucionat.

Demana que es podés i es fumigués els arbres de davant de casa seva, ja que quan fa vent les branques arriben a la seva façana i li omplen de pugó les plantes que té al balcó.

La consulta a Via Pública em va permetre saber que si bé aquells arbres no s'havien podat l'hivern anterior, estava previst fer-ho a primers de 2008. Calia, però, concretar les dates i veure si calia fumigar-los o no.

L'any es va acabar amb el cas en estudi i l'expedient **obert**.

Expedient 50/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Mobilitat i Aparcament

XXX viu a l'illa de vianants del centre de la ciutat i es mostra disconforme amb els criteris de concessió dels comandaments d'accés que aplica l'Ajuntament. Explica que està empadronada i viu a l'illa de vianants, però que no hi té el garatge i no se li dona el comandament d'accés 24 hores i gratuït.

La Sindicatura, atès que el sistema d'accés restringit ja funcionava, de seguida es va posar en contacte amb el regidor i amb el cap de servei de Via Pública, els quals ja estaven al corrent de la situació i es van mostrar receptius i oberts a una possible millora del reglament en qüestió.

Per tal de contribuir a una ràpida solució per al conflicte, havent considerat excepcional la situació de XXX i, per tant, raonable la seva petició, vaig adreçar al Servei de Via pública el suggeriment de reestudiar els criteris de concessió de comandaments d'acord amb aquesta i altres casuístiques que havien arribat a la Sindicatura.

En essència, vaig proposar que tothom qui estigués empadronat i visqués efectivament a l'illa de vianants pogués gaudir d'un comandament per cada vehicle que tingués al seu nom, independentment d'on tingui la plaça d'aparcament. Aquests comandaments haurien de ser gratuïts i d'accés 24 hores. També vaig demanar que mentre no es resolgués aquesta qüestió es mantingués obert l'accés a les illes per no perjudicar els seus veïns.

L'expedient es va resoldre **a favor de l'interessat** i està en fase de seguiment.

Expedient 51/07

ACCIÓ TERRITORIAL I VIA PÚBLICA – Mobilitat i Aparcament

Es presenta XXX i exposa un problema que pateixen els veïns del seu immoble per causa de la presumpta lentitud de Via Pública, que triga molt a concedir-los la placa de qual per a l'entrada del seu aparcament. La recent reordenació de la circulació en aquella zona encara ha agreujat les molèsties.

Atès que el cas va ser exposat a finals d'any, el 2007 va acabar amb l'expedient tot just **obert**.

5.1.2. 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 07001

Telefona XXX i es queixa que fa tres setmanes que té la caldera de la calefacció espatllada i el servei tècnic no hi va. Els telefona constantment i sempre li donen llargues. Està sense calefacció ni aigua calenta per dutxar-se.

Se li explica que els serveis d'empreses i comerços no són competència de la Sindicatura de Greuges, però que l'OMIC la podrà ajudar en la seva reclamació. Es deriva la trucada perquè li donin hora i la consulta queda **assessorada** i tancada.

Consulta sense expedient 07002

Es presenta XXX per queixar-se contra una possible negligència de la sanitat pública en la detecció i posterior tractament d'un càncer. Com que va acudir a la sanitat privada per sotmetre's a un tractament més eficient, demanava que la seguretat social n'assumís el cost.

El Síndic de Greuges de Catalunya ja havia estudiat el cas i havia fet un suggeriment en aquest sentit, però havia estat desestimat.

La nostra Sindicatura, sabent que no tenia competències en el cas, els va oferir a la mateixa **orientació** que el Síndic de Catalunya: només els restava assumir la despesa o acudir a la via judicial.

Consulta sense expedient 07003

XXX reclama que l'Ajuntament no promogui el creixement sense mesura ni el paviment per tot arreu, i que es preservin els pocs espais verges que encara queden a la vila.

La Sindicatura li proposa que presenti la seva sol·licitud per via administrativa i tanca la consulta com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 07004

XXX es queixa que un possible malentès amb un agent de la Policia Local va acabar en una picabaralla que l'agent va resoldre, de manera autoritària i prepotent, amb la imposició d'una multa injusta.

La Sindicatura l'**assessora** per tal que presenti la seva queixa i la corresponent al·legació per escrit davant l'Ajuntament.

Consulta sense expedient 07005

XXX es presenta i es queixa que ella i altres veïns havien estat presumptament estafats per l'advocada que els representava en una reclamació immobiliària.

Com que la Sindicatura no era competent en aquest assumpte, la vam **assessorar** perquè pogués ser atesa a l'OMIC.

Consulta sense expedient 07006

XXX es presenta per queixar-se contra l'atenció rebuda al jutjat. Explica que hi ha tingut tota mena de problemes a l'hora de presentar una denúncia, i que han acabat per fer-lo fora de males maneres.

Se li explica que la nostra Sindicatura no és competent en aquest assumpte i se li recomana que presenti una queixa escrita al mateix jutjat. En darrera

instància, se l'orienta vers el Defensor del Pueblo. La consulta es considera **orientada** i tancada.

Consulta sense expedient 07007

XXX es queixa contra el sistema de netejar els carrers amb l'ajut d'un bufador. No aprova ni la polseguera que alça ni el soroll que fa. Defensa que unes persones amb escombres i cistells trigaven el mateix i no molestaven gens.

Atesa la seva edat avançada, i a fi de no fer-li fer passes innecessàries, la Sindicatura exposa el cas a Via Pública. Aquest servei ens informa que hi ha hagut altres queixes i que s'estan delimitant els espais i els horaris en què s'aplicarà aquest tipus de neteja.

Es tramet aquesta informació a XXX i se l'**assessora** perquè, si no es dóna per satisfeta, presenti la seva queixa per escrit a l'Ajuntament.

Consulta sense expedient 07008

Telefona un veí d'Olèrdola que pregunta si tenim competències comarcals, ja que li sembla que no.

Li confirmem les seves sospites i se li explica que en el seu cas, que el seu l'Ajuntament no té Sindicatura Municipal de Greuges, l'opció que li queda és contactar amb el Síndic de Greuges de Catalunya. Li'n facilitem les dades.

Sense haver calgut ni exposar el problema, la consulta ja s'ha **orientat** i tancat.

Consulta sense expedient 07009

XXX es queixa contra una presumpta manera de fer irregular de l'Institut Català de la Salut. Per culpa d'això, ara té problemes per sol·licitar el subsidi d'atur.

Com que l'ICS no depèn de l'Ajuntament de Vilafranca sinó de la Generalitat, se li explica que no tenim competències en el cas i li facilitem el contacte amb

la Sindicatura de Greuges de Catalunya. La consulta queda **orientada** i tancada.

Consulta sense expedient 07010

XXX explica que va comprar un habitatge de protecció oficial a un particular, sense cap mena de bonificació de la Generalitat. Ara l'ha intentat desqualificar per, si calgués, poder-lo vendre a preu de mercat, però se li ha denegat. Demana si ho pot fer d'alguna manera.

Se la informa que el reglament que regula els habitatges de protecció oficial no és municipal, sinó autonòmic, motiu pel qual no hi tenim competències. Malgrat això, se l'orienta vers l'Oficina d'Habitatge perquè la informin de tot el que estigui al seu abast. La consulta es dóna per **assessorada** i es tanca.

Consulta sense expedient 07011

XXX es presenta i exposa que té un problema amb una clienta de la seva botiga d'animals, que li exigeix una garantia que ella no pot oferir. Ha intentat parlar amb l'OMIC però no ho ha aconseguit.

Se li explica que els problemes entre els comerciants i els seus clients no són competència de la Sindicatura, sinó de l'OMIC. Se li recomana que hi demani hora per mitjà de l'OAC i se la informa que la Sindicatura només hi podrà intervenir en cas que l'Oficina del Consumidor no l'atengui correctament.

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

Consulta sense expedient 07012

XXX es queixa perquè el seu fill, que ha viscut un temps fora de Vilafranca, ara ha tornat i s'hi vol comprar un pis de protecció oficial. Com que no porta 6 anys empadronat aquí, però, la seva sol·licitud no ha estat admesa al sorteig.

Demana que aquesta limitació només s'apliqui als immigrants, no als nascuts aquí.

Se li proposa que presenti la seva sol·licitud per escrit i es tanca la consulta com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 07013

Es presenta XXX i explica que la seva situació familiar, laboral i econòmica és precària, cosa que la durà, en poc temps, a perdre l'habitatge.

La Sindicatura li recomana que es posi en mans de Serveis Socials (diu que ja hi va) i que segueixi les seves orientacions (cosa que no fa gaire). També es demana a Serveis Socials que hi tinguin paciència.

La consulta es considera **assessorada** i tancada.

Consulta sense expedient 07014

XXX es presenta i exposa que té problemes amb el cobrament de l'ajut econòmic que dóna la Generalitat per a fills menors de tres anys. A més, a l'oficina de Benestar Social del Consell Comarcal no ho ha pogut solucionar.

Se li faciliten les dades del Síndic de Catalunya i la consulta es tanca com a **orientada**.

Consulta sense expedient 07015

Telefona XXX i explica que la Policia li va posar una multa per aparcar el vehicle en un lloc on no podia fer-ho. Ella al·lega que té molts problemes de mobilitat i que ja havia procurat que el cotxe no fes gaire nosa.

Com que no ha presentat cap recurs per via administrativa, la Sindicatura **l'assessora** perquè ho faci i, de moment, tanca la consulta.

Consulta sense expedient 07016

XXX Exposa que ha estat víctima d'un presumpte acomiadament improcedent: sense motiu, sense avís previ i amb una quitança incorrecta.

Se li explica que la Sindicatura no és competent en aquest tipus d'assumptes i se li recomana demanar assessorament a l'OTG o posar-se en contacte amb algun sindicat. Se n'hi faciliten dades i la consulta es tanca com a **orientada**.

Consulta sense expedient 07017

XXX telefona i explica que una amiga ha tingut un incident considerable amb la Policia Local de Sant Sadurní. Pregunta si ens podem fer càrrec del cas.

Se li explica que no hi tenim competències, però la **orientem** perquè presenti una reclamació escrita i intenti aclarir l'incident amb les autoritats locals. En darrera instància podria acudir al Síndic de Greuges de Catalunya.

Consulta sense expedient 07018

A XXX li ha tocat estar en una mesa electoral i aquest fet li provocarà greus problemes laborals. Ha presentat al·legació davant la Junta Electoral de Zona però li ha estat desestimada. Demana ajut perquè no vol haver d'incomplir un contracte que tenia assignat des d'un any enrere.

Li expliquem la nostra manca de competències, però **l'orientem** vers la Junta Electoral Provincial, a Barcelona. També se li faciliten els telèfons del Síndic de Catalunya i del Defensor del Pueblo, per si li poden ser útils.

Consulta sense expedient 07019

Es presenta XXX perquè la seva voluntat de fer un favor a la immobiliària que construïa l'edifici del costat de casa seva li està portant molèsties considerables a ell. Aquesta queixa ja havia estat tractada en un expedient –de l'any 2005–

que va ser tancat a favor de l'Ajuntament perquè, tot i que el problema era fruit d'un tracte entre particulars i XXX no havia demanat res per escrit, l'Ajuntament va pressionar la constructora perquè solucionés el problema.

Ara, però, XXX ja no vol esperar més i demana una solució definitiva. La Sindicatura li recomana que presenti la seva queixa per escrit per tal d'obtenir explicacions precises dels SSTT. Mentre això no es faci, la consulta es dóna com a **assessorada** i es tanca.

Consulta sense expedient 07020

XXX truca i es queixa de manca de previsió de places per a infants de P3. La Sindicatura, tot i que encara no s'han començat a formalitzar les inscripcions, consulta el tema amb el departament d'Educació.

Se'ns informa que la previsió de places s'ajusta a la demanda real i que la Generalitat, que és qui té competències en l'ensenyament obligatori, garanteix que no es deixarà cap infant sense escola.

Es recomana esperar que es tanquin les inscripcions i, de moment, la consulta es dóna per **assessorada**.

Consulta sense expedient 07021

Telefona XXX i es queixa per la manca de places de P3 per al curs 2007-08.

La Sindicatura, que ja tenia la informació de la consulta anterior, la va trametre a XXX i també li va recomanar esperar o presentar, atesa la seva insistència, una queixa escrita davant l'Ajuntament.

La consulta va quedar, de moment, **assessorada** i tancada.

Consulta sense expedient 07022

Demana entrevista XXX per queixar-se contra un tema de Sanitat i sol·licitar accés a la Consellera Geli.

La Sindicatura **l'orienta** perquè presenti les seves queixes i peticions a les instàncies oportunes.

Consulta sense expedient 07023

XXX telefona des de fora de Vilafranca per queixar-se contra l'incivisme dels seus veïns i la manca d'actuació del seu l'Ajuntament al respecte. Les molèsties són constants i no han funcionat ni el diàleg ni les reclamacions a l'Ajuntament i a la Policia Local del seu municipi.

La Sindicatura li explica que no tenim competències fora de Vilafranca, però la informa que el Síndic de Catalunya sí que hi podrà intervenir. Se n'hi faciliten les dades i es tanca la consulta com a **orientada**.

Consulta sense expedient 07024

XXX es queixa contra el col·lapse dels Serveis Socials de l'Ajuntament ja que, en patir una urgència, li van donar hora per al cap d'un mes. Tampoc aprova els criteris que apliquen a l'hora de prendre certes decisions.

Com que aquesta queixa no s'havia presentat per via administrativa, la Sindicatura la va **assessorar** perquè ho fes i va tancar la consulta.

Consulta sense expedient 07025

XXX exposa que la seva mare optava a un dels pisos que la fundació privada Amàlia Soler va destinar a lloguer social, però que no en va aconseguir l'adjudicació. Demana on es pot queixar i demanar que es revisi el cas.

La Sindicatura s'informa que l'adjudicació depenia exclusivament de la Fundació, però l'Oficina d'Habitatge de l'Ajuntament, que també disposava de

les bases, ens va fer veure que aquestes eren molt clares i que la interessada no complia els requisits exigits. En tot cas, qualsevol queixa s'havia de presentar a la Fundació esmentada.

La Sindicatura va trametre aquesta informació a XXX i va tancar la consulta com a **orientada**.

Consulta sense expedient 07026

XXX es presenta i exposa que té un petit conflicte amb la comunitat de veïns, que li vol repercutir la part proporcional d'unes despeses que, d'acord amb les escriptures del seu local, no li correspon assumir.

Atès que l'assumpte no és competència de la Sindicatura, se li proposa que exposi aquests arguments davant la comunitat i que, si cal, busqui assessorament legal per tal de defensar els seus drets. La consulta es tanca com a **orientada**.

Consulta sense expedient 07027

Es presenta XXX per queixar-se contra l'augment desproporcionat de les quotes que li cobra el proveïdor de telefonia, televisió i internet ONO.

La Sindicatura l'adreça a l'OMIC per tal que la informin de l'estat de la migració dels contractes antics als nous (possible origen de la queixa) i de les possibilitats de queixa que té. La consulta es tanca com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 07028

Telefona XXX i exposa un seguit de presumptes (i greus) irregularitats que ha observat a l'empresa de reinserció social on treballa. L'empresa, però, no depèn de l'Ajuntament de Vilafranca sinó que està en un altre terme municipal, cosa que deixa la nostra Sindicatura sense competències.

Atès que l'empresa rep subvencions públiques, se li recomana que presenti la denúncia corresponent davant les conselleries de la Generalitat implicades. Com a darrer recurs, se li faciliten les dades del Síndic de Catalunya.

La consulta es considera **orientada** i es tanca.

Consulta sense expedient 07029

XXX explica que té la mare en una residència i que una part de les despeses que genera l'assumeixen entre ella i el seu germà. La relació entre ells, però, s'ha deteriorat i la seva manca de recursos econòmics ha fet insostenible el pagament en solitari d'aquelles despeses.

La Sindicatura, atès que es tracta d'un problema entre particulars i no hi té competències, l'adreça al Servei de Mediació de l'Ajuntament i tanca la consulta com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 07030

XXX es vol queixar contra una presumpta mala atenció rebuda de la sanitat pública i demana que la Sindicatura de Vilafranca li concerti una entrevista personal i urgent amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

Se li explica a XXX que aquesta funció no és pròpia de la nostra Sindicatura, se li faciliten les dades del Síndic perquè s'hi posi en contacte directament i es tanca la consulta com a **orientada**.

Consulta sense expedient 07031

Es presenta XXX per demanar aclariments sobre la conversió de la seva concessió a perpetuïtat d'un nínxol del cementiri en una concessió per a 35 anys. No ho considera just.

Com que no ha presentat la seva queixa per escrit, la Sindicatura es limita a consultar l'assumpte a Secretaria, des d'on ens aclareixen que s'ha restablert el respecte a les concessions a perpetuïtat, fins i tot en cas de transmissió.

Com que aquestes explicacions satisfan plenament a XXX, no farà queixa escrita i la consulta es pot tancar com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 07032

XXX es presenta i es queixa que les obres que es duen a terme a prop de la seva botiga dificulten l'accés al seu establiment i li fan perdre clients.

La Sindicatura li proposa que exposi el problema a Via Pública i els doni l'oportunitat de solucionar-ho. De moment, la consulta es tanca com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 07033

Telefona XXX per queixar-se contra una sentència judicial. Concreta que està d'acord amb el veredictes però no amb la quantitat que ha de rebre com a indemnització.

A la Sindicatura li explica que no tenim competència en aquests assumptes i li recomana que sigui el seu advocat qui presenti el recurs que correspongui per via judicial. La consulta queda **orientada** i tancada.

Consulta sense expedient 07034

XXX es presenta per queixar-se contra la mala atenció que ha rebut d'una treballadora de l'INEM.

Se li recomana que presenti la seva queixa per escrit en aquell mateix organisme i que, si no n'obté la resposta adequada, exposi el cas al Síndic de Catalunya. La consulta es tanca com a **orientada**.

Consulta sense expedient 07035

XXX exposa que un familiar seu, amb una malaltia mental important, havia estat multat per la Policia Local. Les al·legacions, on hi feien constar la malaltia com a atenuant, havien estat desestimades.

La Sindicatura observa que, en aquest cas, la malaltia pot esdevenir més un agreujant que no pas un atenuant, ja que podria fer que es volgués revisar la capacitat de conduir del seu familiar. Una consulta en aquest sentit a l'Inspector cap de Policia Local confirma aquestes suposicions.

Es recomana a XXX que paguin la multa sense presentar més al·legacions. Ell agraeix **l'assessorament** i accepta que tanquem la consulta.

Consulta sense expedient 07036

Es presenten diversos veïns de La Bleda per exposar un conflicte de caire urbanístic que mantenen amb el seu ajuntament, el qual ha planificat una reurbanització a la zona on viuen que, consideren, els perjudica molt greument.

La Sindicatura els informa que no tenim competències fora de Vilafranca i els adreça al Síndic de Greuges de Catalunya. La consulta es considera **orientada** i es tanca.

Consulta sense expedient 07037

XXX es presenta i exposa que la denegació d'un canvi d'escola per als seus fills li provoca greus problemes laborals. La situació econòmica de la família tampoc els permet buscar altres solucions.

La Sindicatura la informa que no tenim competències en el tema i se **l'orienta** vers Inspecció d'Ensenyament i, si cal, el Síndic de Greuges de Catalunya.

Consulta sense expedient 07038

XXX exposa que viu de lloguer en un immoble al qual convé una important intervenció de manteniment. Com que altres vegades el propietari li ha repercutit una part important de les reparacions, pregunta els drets i obligacions que, com a llogatera, té al respecte.

La Sindicatura la informa que no tenim competències en aquest assumpte, però que l'OMIC la podrà orientar sense problema. La consulta es tanca com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 07039

XXX es presenta i explica que temps enrere la companyia de la llum es va oferir a canviar-li, de franc, el seu vell comptador per un de nou. Des de llavors, però, que el rebut de la llum ha augmentat molt i té por que hagi estat víctima d'una estafa.

Se li explica que la Sindicatura no té competències en aquests assumptes, però se l'adreça a l'OMIC i es tanca la consulta com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 07040

XXX es presenta i explica que té motius per demanar l'exempció de l'IVTM, cosa que va fer per al 2006 i, retroactivament, per al 2005. Afirmar que el de 2006 ja no se li ha cobrat, però que no se li ha retornat l'import del de 2005.

La Sindicatura llegeix la resposta de l'ORGT i no hi observa cap referència al de 2005. Se li demana, doncs, a XXX que ens porti la còpia de la seva petició per confirmar que, efectivament, s'hi demanava aquesta devolució retroactiva. Si això es confirmés, n'obriríem expedient per reclamar la resposta.

Com que aquest escrit no ens va ser portat mai, vam suposar que tot havia estat un malentès i vam tancar la consulta com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 07041

XXX demana que la Síndica li expliqui per què s'ha canviat el mètode de realitzar la neteja viària. Apunta que el sistema del bufador fa massa soroll, aixeca una polseguera que embruta més que no pas neteja, és antiecològic (per la despesa de gasoil) i, segurament, perjudica els treballadors pel pes que han de dur a l'esquena. Demana que es torni a la sana i tradicional escombra.

La Sindicatura li indica que la nostra tasca no és donar aquest tipus d'explicacions, sinó que el que ha de fer és demanar-les per escrit a Via Pública. Acordem que ho farà i, en cas de manca de resposta o de resposta insatisfactòria, tornarà i demanarà que obrim expedient. De moment, tanquem la consulta com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 07042

XXX és veïna d'un altre municipi i es presenta perquè el seu Ajuntament li ha dit que la nostra Sindicatura assumeix funcions comarcals. Exposa que viu en una urbanització i que les finques veïnes de la seva estan molt descuidades, cosa que li produeix problemes de neteja i de sanitat. Afirmar que va demanar la intervenció de l'Ajuntament però que ja fa més d'un any i res no ha canviat.

La informem que la nostra Sindicatura és estrictament municipal, de manera que el Síndic al qual pot acudir és el de Catalunya. Se n'hi faciliten les dades i es tanca la consulta com a **orientada**.

Consulta sense expedient 07043

XXX es presenta per queixar-se contra la resposta poc coherent del seu Ajuntament (no el de Vilafranca) a una sol·licitud de responsabilitat patrimonial que havia presentat arran de la caiguda de la seva filla. L'accident havia passat quan la noia circulava, en moto, per un punt on hi havia grava a la calçada per causa d'unes obres que s'estaven fent a la via pública.

Atesa la nostra manca de competències, se li recomana reunir totes les proves i documentació relativa a l'assumpte i posar el cas en mans del Síndic de Greuges de Catalunya, qui sí que hi podria intervenir. En aquest punt, la consulta es considera **orientada** i es tanca.

Consulta sense expedient 07044

Telefona XXX per queixar-se contra l'ampliació de l'horari de tancament dels establiments de restauració, ja que preveu que això multiplicarà la gresca dels clients i reduirà, per tant, la seva estona de descans.

La Sindicatura li proposa que presenti aquesta reclamació per via administrativa, però observa que l'Ajuntament tan sols compleix una disposició de la Generalitat. El Síndic competent podria ser, doncs, el de Catalunya.

De moment, la consulta es considera **assessorada** i es tanca.

Consulta sense expedient 07045

XXX exposa que va haver de pagar per endavant un tractament que s'està fent a la boca. El problema és que ara el seu cos rebutja els implants i vol suspendre'l per no patir més i demanar la devolució dels diners.

Se la informa que, si bé la Sindicatura no té competències en el tema, l'OMIC sí que la podrà orientar. La consulta es tanca com a **assessorada**.

Consulta sense expedient 07046

XXX explica que, per causa del procés judicial derivat d'un accident de trànsit, a part de les sancions corresponents, ara ha de fer front a una factura d'un advocat que no recorda haver contractat. No té diners i suposa que és víctima d'una estafa. Demana si la podem ajudar.

Atesa la nostra manca de competències en el cas, se li recomana acudir al Col·legi d'Advocats i demanar la seva mediació.

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

Consulta sense expedient 07047

Es presenta XXX i denuncia una sèrie de mancances al seu habitatge de protecció oficial i la nul·la actuació de l'empresa responsable de les obres. Diu que l'Oficina d'Habitatge ha acceptat intercedir-hi, però els resultats no arriben. Demana si, d'acord amb les responsabilitats de l'Ajuntament, es pot exigir una actuació més decidida.

Se **l'assessora** per tal que presenti la seva reclamació per escrit, però poc després ens comunica que els problemes ja estan essent solucionats i demana que tanquem la consulta.

Consulta sense expedient 07048

XXX exposa que té dubtes sobre la legalitat d'una disposició de l'ordenança de recollida d'escombraries de l'Ajuntament. També voldria saber si té possibilitats de repercutir aquest import al llogater d'un local de la seva propietat. Explica que ja ha parlat de l'assumpte amb el regidor d'Hisenda i que n'ha obtingut el compromís d'adequar l'ordenança a les lleis de la Generalitat. Demana, però, un compromís ferm.

La Sindicatura l'informa que la millor manera d'aconseguir-ho és que presenti aquesta petició per escrit. **L'assessora** de com ho pot fer i es tanca la consulta.

Consulta sense expedient 07049

XXX es presenta per queixar-se contra el funcionament caòtic dels jutjats de Vilafranca. Explica un problema de duplicació d'expedients, de manca de citacions i de descoordinació en general.

Se li explica la no competència d'aquesta Sindicatura i se li recomana que tiri endavant el full de reclamació que li han facilitat al mateix jutjat. En darrera instància, sempre podrà demanar orientació al Síndic de Greuges de Catalunya o al Defensor del Pueblo. La consulta es tanca com a **orientada**.

Consulta sense expedient 07050

Ens arriba, per correu-e, un avís que en un carrer d'un polígon industrial hi falten algunes reixes de claveguera. Atès l'evident perill per al trànsit rodat, la Sindicatura comprova que el mateix correu ja ha arribat a Via Pública i que, efectivament, ja s'han pres les mesures pertinents per solucionar el problema.

Se'ns informa, però, que en arribar al lloc en qüestió els operaris van observar que les reixes desaparegudes ja havien estat restituïdes al seu lloc. Vam suposar que ho havia resolt l'Ajuntament d'Olèrdola, al qual era possible que pertanyés aquell carrer (no s'havia comprovat per motius d'urgència).

Per aquest motiu, la consulta es va tancar com a **orientada**.

Consulta sense expedient 07051

XXX es queixa que el seu fill ha estat expulsat per sempre de l'Institut. La mesura s'havia adoptat després de diversos avisos i vàries reunions, però ella creu que l'expulsió definitiva és excessivament dràstica.

La Sindicatura, tot i no tenir competències en l'assumpte, parla amb la direcció del centre i és informada que la decisió va ser presa pel Consell Escolar, i que l'Inspector de Zona ja disposava de l'informe corresponent.

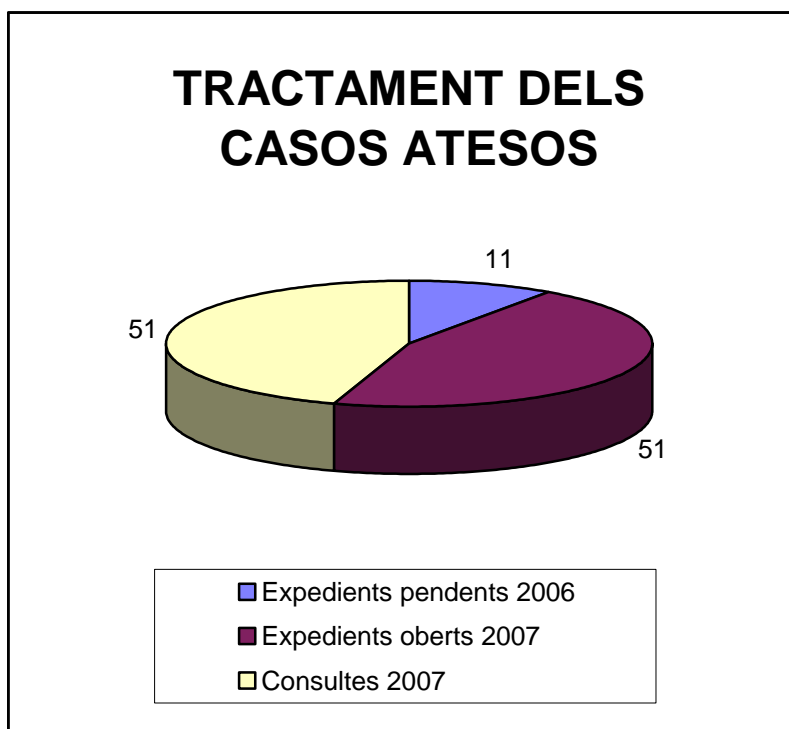
Es recomana a XXX que ho parli amb l'Inspector de Zona i es tanca la consulta com a **orientada**.

5.2. Informació estadística

5.2.1. 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 2007. 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 2006	11
Expedients oberts 2007	51
Consultes 2007	51
TOTAL	113



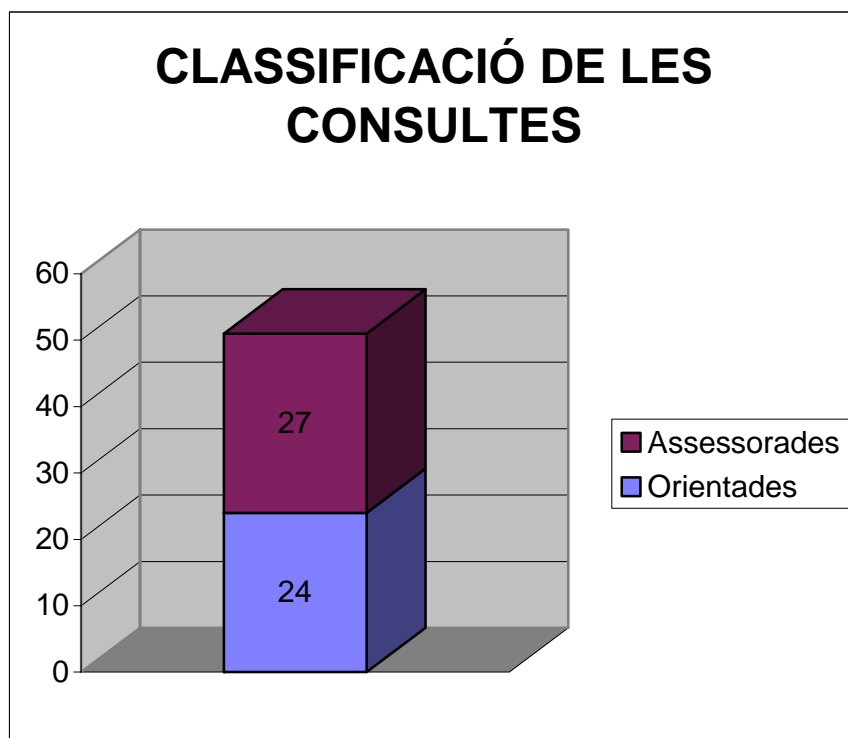
Cal esmentar que dos dels expedients tractats al llarg de 2007 no es van iniciar a instància de part, sinó que corresponen a actuacions d'ofici iniciades el 2006.

5.2.2. Classificació de les consultes

Les **51 consultes sense expedient** registrades el 2007 s'han classificat com a *orientades* o *assessorades* d'acord amb el criteri següent:

- **Consultes orientades (24)**: 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 (27)**: 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.



5.2.3. Resolució dels casos estudiats

Els 62 expedients estudiats (els 11 pendents de 2006 i els 51 casos nous de 2007) 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**.

Tan sols un dels expedients tractats va veure's **Desistit per l'interessat**, ja que el/la promotor/a de l'expedient va decidir no presentar la documentació que li havia demanat la Sindicatura i intentar resoldre el conflicte per la via judicial.

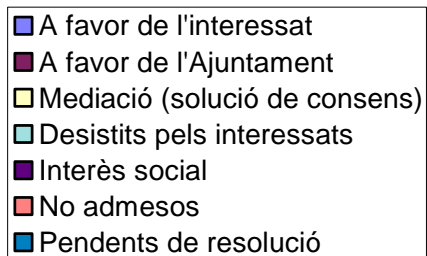
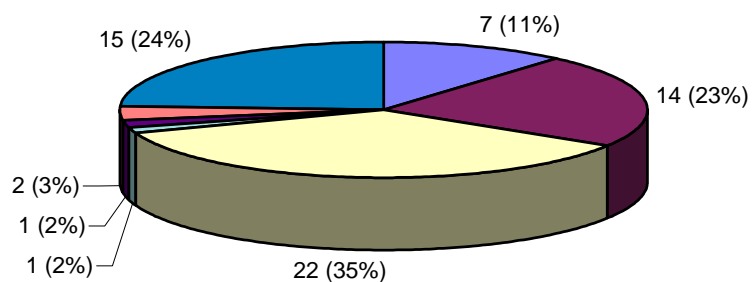
També es va obrir un expedient tot i saber, des del primer moment, que la capacitat d'intervenció de la nostra Sindicatura en el cas era nul·la. Malgrat això, i de manera absolutament excepcional, vaig tenir en compte les especials circumstàncies que hi confluïen i vaig decidir obrir expedient, per mirar 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 2007 hi va haver dos expedients que van resultar **No admesos**, ja que es va comprovar, un cop oberts i malgrat una primera impressió favorable, que el conflicte no era competència de la nostra Sindicatura.

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	7
A favor de l'Ajuntament	14
Mediació (solució de consens)	22
Desistits pels interessats	1
Interès social	1
No admesos	2
Pendants de resolució	15
TOTAL	62

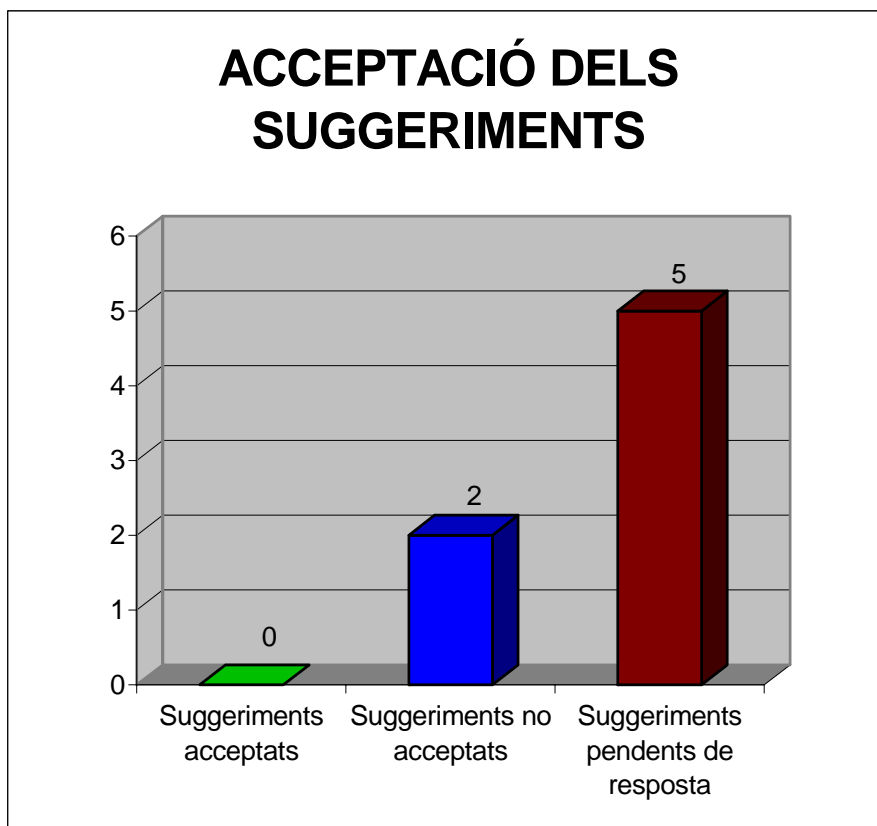
RESOLUCIÓ DELS CASOS ESTUDIATS



5.2.4. 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 molts casos resolts pel sistema de la mediació), no han gaudit, durant el 2007, de l'acceptació –i en massa casos ni tan sols de la resposta– de l'administració local. La seva distribució és la següent:

Suggeriments acceptats	0
Suggeriments no acceptats	2
Suggeriments pendents de resposta	5
TOTAL	7

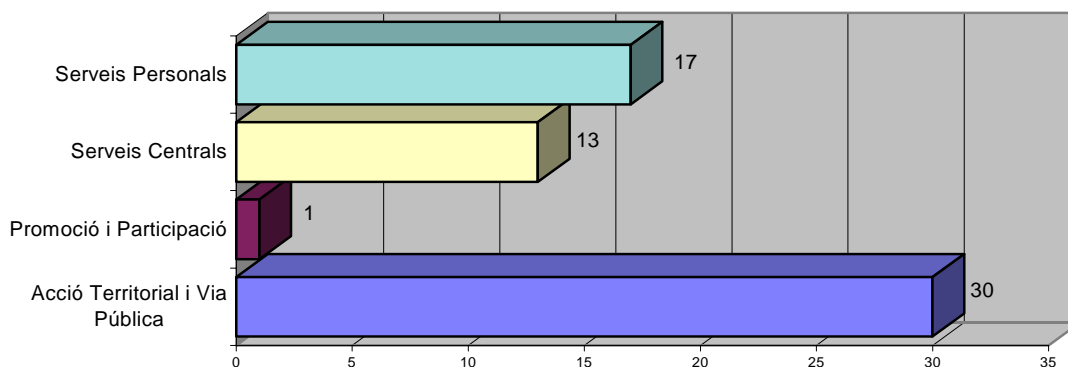


5.2.5. Expedients per Àrees i Serveis

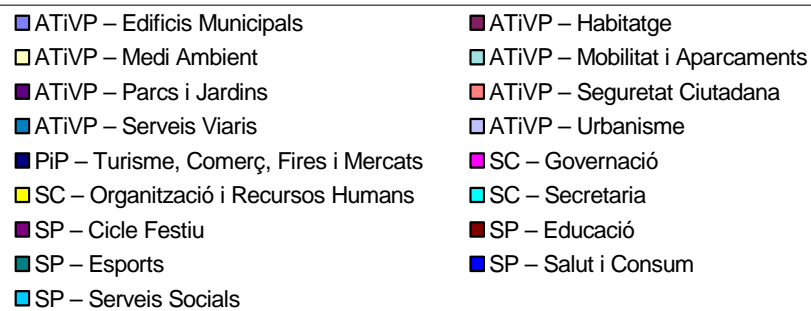
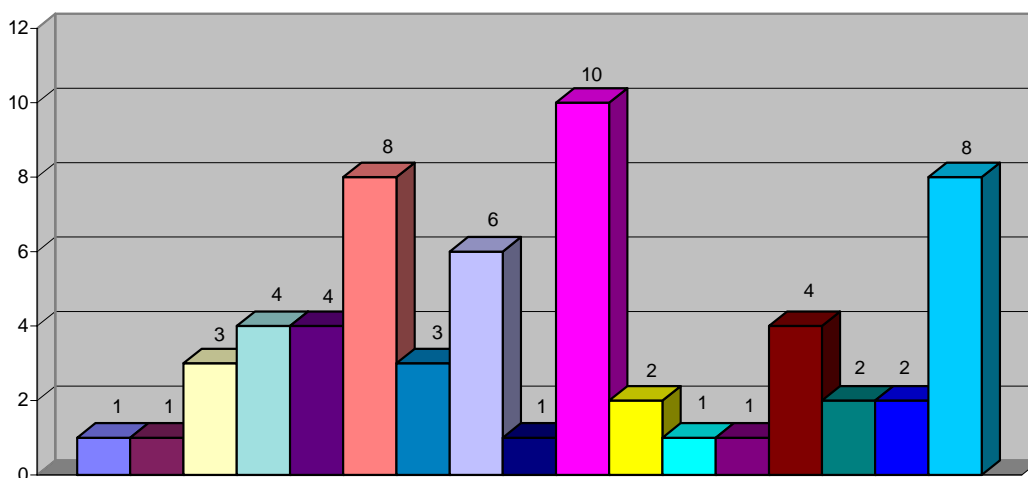
En aquest apartat es classifiquen el total dels expedients estudiats (excepte el d'Interès Social, que no abordava cap possible greuge causat per l'Ajuntament) segons les Àrees i Serveis que havien causat, per acció o per omissió, la disconformitat del/de la ciutadà/ana.

Acció Territorial i Via Pública – Edificis Municipals	1
Acció Territorial i Via Pública – Habitatge	1
Acció Territorial i Via Pública – Medi Ambient	3
Acció Territorial i Via Pública – Mobilitat i Aparcaments	4
Acció Territorial i Via Pública – Parcs i Jardins	4
Acció Territorial i Via Pública – Seguretat Ciutadana	8
Acció Territorial i Via Pública – Serveis Viaris	3
Acció Territorial i Via Pública – Urbanisme	6
Promoció i Participació – Turisme, Comerç, Fires i Mercats	1
Serveis Centrals – Governació	10
Serveis Centrals – Organització i Recursos Humans	2
Serveis Centrals – Secretaria	1
Serveis Personals – Cicle Festiu	1
Serveis Personals – Educació	4
Serveis Personals – Esports	2
Serveis Personals – Salut i Consum	2
Serveis Personals – Serveis Socials	8
TOTAL	61

EXPEDIENTS PER ÀREA

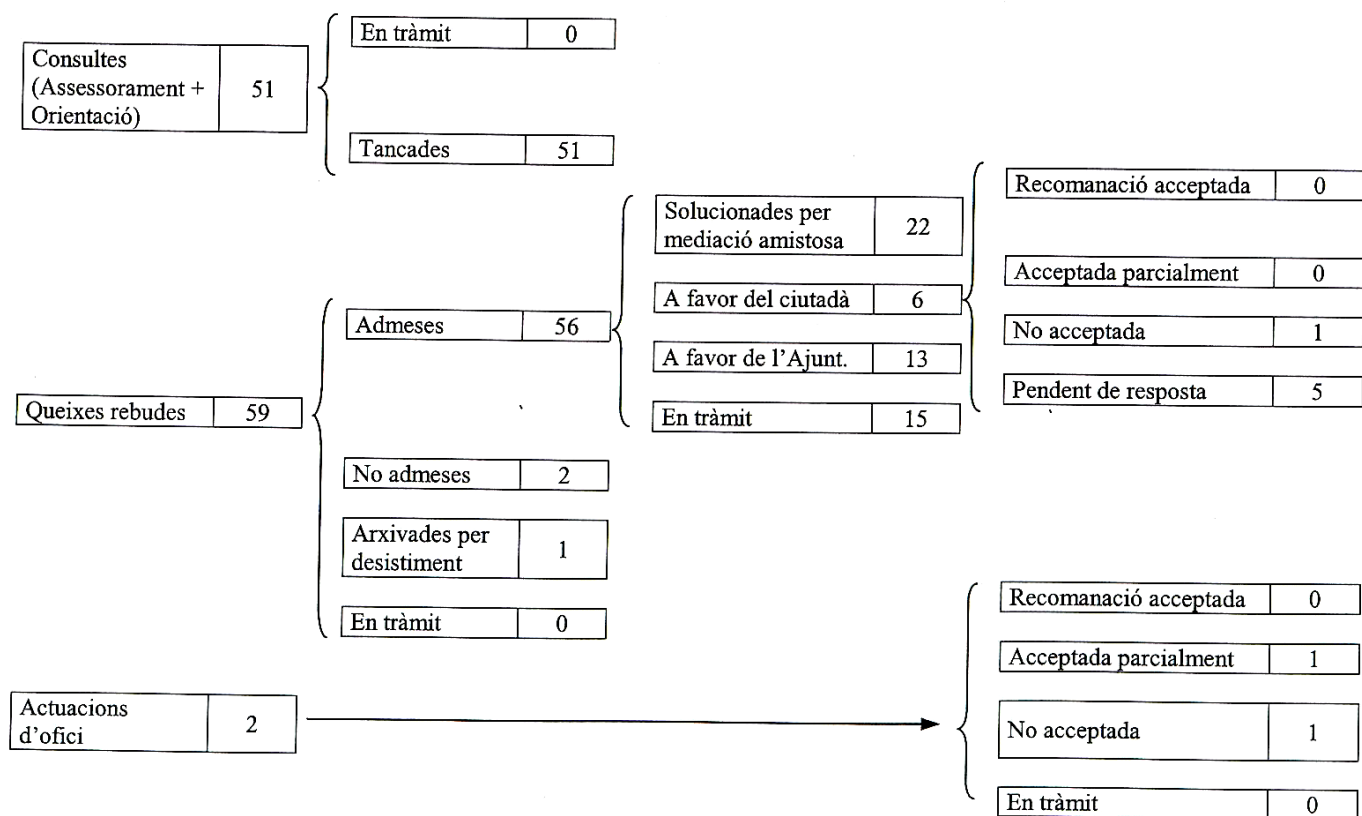


EXPEDIENTS PER SERVEI



5.2.6. Taula de classificació general

TAULA DE CLASSIFICACIÓ GENERAL FÒRUMSD - ANY 2007
SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES DE VILAFRANCA DEL PENEDÈS



6. 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 dolosos.

4. El síndic de greuges de Vilafranca no és subjecte a cap mandat imperatiu. No rep instruccions de cap autoritat i compleix les seves funcions amb autonomia i segons el seu criteri.

Art. 106. Procediment i actuació del síndic de greuges

1. Pot adreçar-se al síndic sol·licitant-li que actuï qualsevol persona física o jurídica que invoqui un interès legítim relatiu a l'objecte de la queixa, sense restricció de cap mena. Les queixes s'han de presentar per escrit i s'hi han d'acompanyar els documents que puguin servir per aclarir el cas.

2. Totes les actuacions del síndic de greuges són gratuïtes per a la persona interessada, i no és necessària l'assistència d'un advocat ni d'un procurador.

3. El síndic de greuges ha de registrar i acusar recepció de totes les queixes que li formulin, que pot tramitar o rebutjar; en aquest darrer cas ho ha de comunicar a l'interessat mitjançant un escrit motivat. El síndic no pot investigar les queixes o reclamacions l'objecte de les quals estigui pendent d'una resolució judicial.

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

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

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

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

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

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

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

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

11. En l'exercici de les seves funcions d'investigació i de resolució d'una queixa, el síndic de greuges pot formular a les autoritats i al personal de l'Ajuntament les advertències, les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris convenients, si bé no pot modificar o anul·lar actes o resolucions administratius. Igualment, el síndic de greuges pot proposar fórmules de conciliació o d'acord amb els interessats.

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

Art. 107. Relacions amb el Ple municipal

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

a) El nombre i la mena de queixes formulades o dels expedients iniciats d'ofici.

b) Les queixes que hagi rebutjat, les que es trobin en tràmit i les que ja hagi investigat i el resultat que n'hagi obtingut, i també les causes que van donar lloc a la seva intervenció.

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

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