

SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES



INFORME ANUAL 2016

SANT BOI



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

" La fuga " Obra cedida per en Francesc Baiget Elias, pintor al qual agraïm la col·laboració per l'obra que il·lustra la portada de l'Informe 2016 de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat.

Per il·lustrar l'Informe anual de la Sindicatura Municipal de Greuges d'enguany hem triat l'obra del pintor i il·lustrador Francesc Baiget Elias, nascut a la Colònia Güell, Santa Coloma de Cervelló, que viu a Sant Boi des de fa molts anys, on també ha estat implicat i ha participat activament en diverses entitats de la nostra ciutat.

L'autor, en paraules seves, defineix la seva obra com a pintura literària, descriptiva a la manera clàssica; amb "tema", simbolisme i metàfora, que mescla la tradició del surrealisme metafísic amb claus d'ironia, plantejant-se les grans qüestions de la vida, preguntes que es poden formular amb el treball, la reflexió, el rigor i la calma. Perquè un quadre és un objecte d'art.

Vaig conèixer l'obra d'en Francesc Baiget amb motiu de l'Exposició que l'Àrea de Cultura de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat va oferir enguany a la ciutadania al Centre d'Art Can Castells.

Visitant l'exposició d'entre la vintena de quadres i instal·lacions, em va ser molt suggeridora i estètica l'obra que hem triat per presentar l'Informe 2016. D'una banda per l'impacte visual dels seus colors i, d'altra, pel sentit metafòric subjectiu que representava, perquè connectava amb la tasca que es desenvolupa a la Sindicatura de Greuges, a partir de la imatge del nus. El nus representat amb una verticalitat impossible i utòpica, elevat cap al cel, però alhora suggerint una direcció, un camí, una sortida, una solució...

En referència al concepte nus, venen a la nostra ment imatges quotidianes com els dels cordons d'unes sabates, les sogues marineres, els desplaents nusos a l'estómac o els antipàtics nusos dels cabdells de fils o llanes... Aquestes imatges són exemples de nusos, que difereixen molt poc del concepte matemàtic del nus.

Un nus es forma manipulant els seus extrems, pot quedar tens o fluix depenent del seu ús, també serveix per unir a d'altres extrems i allargar o lligar... i és de gran utilitat en la nostra vida quotidiana.

Tots els nusos, per impossible que sembli, tenen la virtualitat que es poden fer i desfer i, refer segons convingui o s'utilitzi.

El nus de l'obra d'en Francesc Baiget simbòlicament ens refereix amb la funció conferida a la Sindicatura Municipal de Greuges, sovint la tasca que se'ns planteja passa per desfer nusos, per esclarir com i per què s'havien generat tot valorant com poden refer-se per tal que siguin més operatius i consistents.

Hi ha molts tipus de nusos, tant metafòrics com reals, nusos que incomuniquen i incomoden, que provoquen tensió i malestar, que poden millorar la seva resistència i consistència, que poden suturar, unir i connectar, i entrellaçant molts nusos poden generar una xarxa... Que és del que el hem de tractar de teixir totes i tots plegats, des de la proximitat, l'equitat i el bon govern.

Dolors Vallejo Calderón
Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat

Índex

Primera part

1. PRESENTACIÓ	1
2. ESTADÍSTICA	
2.1. Quadre de classificació del total d'expedients.....	11
2.2. Gràfics	
2.2.1 Gràfic 1 Resultat de les atencions.....	13
2.2.2 Gràfic 2 Queixes per mes.....	14
2.2.3 Gràfic 3 Queixes per tipus de sol·licitant.....	15
2.2.4 Gràfic 4 Queixes segons el sexe.....	16
2.2.5 Gràfic 5 Queixes per edat.....	17
2.2.6 Gràfic 6 Queixes segons la via de recepció.....	18
2.2.7 Gràfic 7A Queixes per barri.....	19
2.2.8 Gràfic 7B Queixes per habitant i barri.....	20
2.2.9 Gràfic 8 Queixes per unitat orgànica i barri.....	21
2.2.10 Gràfic 9 Queixes per àrees.....	22
2.2.11 Gràfic 10 Queixes segons la seva tipologia.....	27
2.2.12 Gràfic 11 Queixes segons l'estat de tramitació a 31/12/2015.....	28
2.2.13 Gràfic 12 Nivell d'acceptació de recomanacions per l'Alcaldia...	29
2.2.14 Gràfic 13 Termini de resolució i execució de queixes.....	30
2.3. Drets dels ciutadans compromesos per l'Ajunt.(mala praxi adm.)	33
2.4. Qüestionari individual de qualitat.....	37
2.5. Relació d'expedients resolts per àrees i departaments.....	45
2.6. Recull d'expedients resolts per àrees i departaments.....	51

Segona part

ANNEX I:	MANIFEST LOIC.....	97
ANNEX II:	ARTICLES DE PREMSA FÒRUMSD.....	103
ANNEX III:	ARTICLES DE PREMSA SINDICATURA.....	113
ANNEX IV:	PRINCIPALS ESDEVENIMENTS DEL SÍNDIC/A AL 2016.....	119



Ara digueu: " Nosaltres escoltem

les veus del vent per l'alta mar d'espigues. "

(Versos poema Inici de Càntic en el Temple de Salvador
Espriu (1965) musicats per Raimon.)

PRESENTACIÓ



En compliment del que disposa el vigent reglament de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi (SMG), comparec davant del Ple per presentar l'Informe de les actuacions dutes a terme durant l'any 2016 on es reflecteix un any de treball de la Sindicatura.

El 2016 ha estat un any de canvi en la SMG de Sant Boi. Com tothom coneix el proppassat 17 d'octubre es va efectuar el preceptiu relleu al front de la Sindicatura. Aquest informe conjuga una doble mirada, d'una banda la de la veterania i experiència acumulada en la singladura de la Sindicatura durant dotze anys i, d'altra banda, la mirada d'inici de rumb recent. Aquesta situació, lluny de ser una discontinuïtat, és una oportunitat per oferir dues visions que eixamplen, enriqueixen i amplien la panoràmica en la salvaguarda i la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques dels santboians i les santboianes que s'han adreçat a la Sindicatura.

No puc menys que reconèixer el camí que han anat fent els meus predecessors en la Sindicatura i les seves bones pràctiques, de les quals em sento dipositària, ressaltar que en Carles Dalmau ha fet possible una bona transició, aplanant i facilitant la informació necessària i també comptant amb la col·laboració de la tècnica de l'Oficina.

Voldria que la presentació d'aquest informe sigui, a més d'un necessari exercici de democràcia i transparència, un motiu de reflexió entre els membres de l'Ajuntament per contribuir a promoure actuacions encaminades a millorar els drets de les persones i, en conseqüència, a construir una societat més justa.

PENSEM GLOBALMENT, DEFENSEM LOCALMENT

Recent incorporada a la SMG vaig tenir l'oportunitat de participar al Congrés Internacional de Defensors Locals, *Local Ombudsman International Congress* (LOIC) que es va celebrar el passat mes de novembre a Girona, que, amb el lema "**Pensem globalment, defensem**



localment", va organitzar el Fòrum SD, l'Associació dels Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya, i alguns/es de la resta de l'Estat.

Aquest Congrés va reunir més de dues-centes persones d'onze nacionalitats, entre les quals seixanta eren síndics o síndiques de diverses ciutats internacionals.

Els objectius del Congrés es van centrar a posar en comú les respectives experiències en matèria de defensa dels drets de la ciutadania; la promoció de la institució de l'Ombudsman actuant des de la proximitat que afavoreix l'àmbit local, tot donant visibilitat a la seva tasca, i aconseguir una major col·laboració i interrelació entre les defensories locals, especialment dins de l'espai europeu i llatinoamericà.

La celebració d'aquest Congrés va permetre establir vincles més directes entre les defensories, intercanviar informació, conèixer realitats diverses i propostes d'actuacions i accions que desenvolupen les defensories ajustades a aquesta mateixa diversitat. També es va constatar com aquest marc de cooperació global, entre les defensories locals de territoris i realitats diverses, podia tenir impactes locals concrets en cadascun dels nostres pobles i ciutats. Després de compartir reflexions, coneixements i experiències al voltant dels continguts proposats al Congrés, es va redactar la Declaració de Girona, en què es fan constar els compromisos presos pels síndics i síndiques.

DECLARACIÓ DE GIRONA

Reconeixent i fent nostre el compromís de promoure totes les propostes i continguts de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat - Saint Denis, de 18 de maig de 2000, en relació al valor i al paper determinant que avui tenen les ciutats en la garantia del projecte de vida i de benestar de les persones fonamentat en el respecte dels seus drets.

Recordant que els Drets Humans són universals, indivisibles i interdependents, que tots els poders públics són responsables de la seva garantia i que el seu reconeixement i els mecanismes d'aplicació i protecció són encara insuficients, especialment aquells que es vinculen als drets socials, econòmics i culturals.

Reconeixent que la Declaració Universal de Drets Humans, la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat i la resta de mecanismes i normatives internacionals de protecció dels drets de les persones, tenen en els habitants de les ciutats l'expressió més propera i directa.

Convençuts que la bona administració de les ciutats exigeix el respecte i la garantia dels Drets Humans per a tots els habitants sense exclusió a fi de promoure els valors de cohesió social i de protecció dels més vulnerables.

I defensors dels valors que promouen la dignitat de l'ésser humà, la democràcia local i el dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida de la persona, de comú acord i com a defensors locals assumim els següents compromisos que sorgeixen del nostre propi lema del congrés: pensem globalment, defensem localment.

I.- LA REALITAT DELS NOSTRES POBLES I CIUTATS. EL NOSTRE CONTEXT

Els municipis són l'Administració pública més propera a la ciutadania, i l'àmbit on essencialment es viuen els problemes, les esperances, els fracassos i la recerca de solucions per a la convivència social. També són els primers que constaten els efectes que té en la ciutadania la greu crisi social i de valors democràtics. És des d'aquesta proximitat que

gestionen i cerquen alternatives efectives per atenuar els efectes de la crisi entre la ciutadania i, especialment, la més vulnerable.

En un context de desafecció institucional de la ciutadania i de creixents dificultats de resposta per part de les administracions, considerem imprescindible recuperar i renovar un nou contracte social que pugui reconciliar les nostres societats amb els valors de la igualtat, l'equitat, l'ètica i la democràcia. I en el procés per aconseguir aquest objectiu, reivindicuem el paper resilient de les defensories com una de les institucions bàsiques per a promoure els drets que s'han vulnerat, amb la voluntat de fer que els nostres pobles i ciutats esdevinguin un espai de respecte i compliment de tots els drets inherents a la dignitat humana.

Som conscients de l'augment de les desigualtats al món i del repte que suposa poder actuar proactivament per reduir i reduir el seu impacte; també de la important retallada dels drets socials que la crisi provoca a moltes de les nostres societats i que pateixen especialment les persones més vulnerables. Des de l'evidència que totes aquestes desigualtats vulnereu l'esperit, els valors i els continguts de tot el nostre marc jurídic i del paper de control i supervisió que assumim les defensories locals, afirmem que treballem per aconseguir que els nostres pobles i ciutats esdevinguin un espai de respecte i compliment efectiu de tots aquests drets.

II. LES DEFENSORIES LOCALS: QUÈ SOM. EL NOSTRE PAPER

Les funcions de les defensories locals són:

- Supervisar l'activitat de l'administració, mediant entre la ciutadania i l'Administració municipal amb resiliència.
- Formular recomanacions que puguin resoldre les queixes i millorar la qualitat dels serveis públics en l'àmbit de les seves competències.
- Promoure, informar i orientar la ciutadania sobre els seus drets, deures i interessos.

La defensoria local és una institució independent, útil per garantir la defensa i protecció dels drets de les persones en les seves relacions amb les administracions locals i els organismes que en depenen dins d'un marc de col·laboració i responsabilitat cívica. La defensoria local, com a reforç de la qualitat democràtica dels ajuntaments, és una institució necessària per a promoure els drets humans, el bon govern, la transparència i la bona administració des de la proximitat. (...) Girona, 25 de novembre de 2016

Drets Humans pensem globalment, defensem localment.

Derechos Humanos pensamos globalmente, defendemos localment.

Human Rights think globally, defend locally.

Droits de l'Homme pensons globalement, défendons localment

La declaració complerta es pot trobar a la web del FòrumSD:

<http://www.sindicsdecatalunya.cat/wp-content/uploads/2016/11/Declaracio%CC%81-de-Girona-CATALA-DEF.pdf>



CONTEXT SOCIOECONÒMIC

Tot i semblar que s'estigui arribant al final de la recessió, malauradament l'any 2016 encara s'insereix en un context de crisi econòmica i social, malgrat alguns sectors ofereixen indicadors de recuperació, aquesta no es percep gaire per la ciutadania, ans al contrari.

L'atur minva mínimament, els estalvis exhaurits i les prestacions gairebé esgotades. El risc d'exclusió social vinculat a l'habitatge, la pobresa energètica, la vulnerabilitat... La igualtat d'oportunitats, essència de l'estat del benestar, es posa més que mai en dubte quan es fa palès que la ciutadania perd drets i poder adquisitiu, malgrat que treballin la situació de pobresa s'ha instal·lat en la nostra realitat.

L'afebliment de certs sectors de la societat que, malauradament, continuen sense perspectives de millora, ens fan prendre consciència del risc de cronificació de les situacions de pobresa.

Una perspectiva d'esperança s'obre amb el recent acord de Renda Garantida de Ciutadania (maig 2017), després d'anys de vindicar-la i proposar-la amb una iniciativa legislativa popular. Tot i que s'aplicarà gradualment, la RGC garanteix el dret subjectiu d'uns ingressos mínims per a les persones que es troben en situació de pobresa.

També cal consignar el paper del municipi, les entitats socials i del tercer sector que, per la seva proximitat i sensibilitat, s'han esforçat a promoure recursos, econòmics, humans i dispositius per tal de proveir les necessitats bàsiques.

PERSPECTIVES DE FUTUR: PLA DE TREBALL DE LA SMG

Entomar el compromís de la SMG és una gran responsabilitat perquè la ciutat és l'espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants els quals tenen dret a trobar-hi les condicions per la seva realització com a persones i perquè és a la ciutat on vivim més de prop problemes, dificultats, esperances, alternatives o solucions... En conseqüència, cal estar amatent als seus batecs i saber de les inquietuds del teixit humà que la configura i conèixer-la en tota la seves dimensions, escoltant, dialogant i mirant la seva gent, la riquesa de seva xarxa social, les entitats i els serveis...

La Sindicatura Municipal de Greuges està al servei de les persones, és un òrgan que reforça i vetlla per la qualitat democràtica dels ajuntaments, és una institució necessària per a promoure els drets humans, la transparència, el bon govern i bona administració.

Vetllar significa tenir cura de la seguretat i la conservació d'algú o d'alguna cosa. És missió de la SMG vigilar i defensar drets fonamentals o llibertats públiques ja existents i reconeguts a l'article 10 de la Constitució Espanyola, a l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, a la Declaració Universal de Drets Humans i als pactes internacionals de drets civils. En conseqüència, és funció de la Sindicatura vetllar i protegir la ciutadania de les actuacions de l'Administració municipal quan no s'han tingut en compte aquests drets.

Una prioritat clau és la idea d'igualtat, pluralisme i universalitat, de tots els ciutadans i les ciutadanes del municipi. La convivència, el civisme, i la integració de tots els individus és una tasca de corresponsabilitat institucional i ciutadana.

En aquest sentit, el civisme, la convivència, el bon govern i el sentit comunitari són peces clau a l'hora de construir i fomentar sentiments de pertinença compartida i de comunitat.

Els ajuntaments són els encarregats de liderar, junt amb les entitats de la societat civil, una sèrie d'espais, polítiques, serveis i oferta d'oportunitats que assegurin una bona convivència entre tots els sectors de la societat, i la implicació dels agents socials és fonamental en la



construcció d' una societat cohesionada.

Des de la SMG aportem una mirada de gènere, perquè socialment s'està produint un clar i evident retrocés en quant a una veritable igualtat entre dones i homes. Des d'aquesta perspectiva, la crisi ha colpejat les dones, amb menys ofertes de treball i quan l'aconsegueixen, és sinònim de precarietat, salaris baixos i desiguals, jornades parcials, menys cobertures. La suma d'aquestes variables genera dificultats en la conciliació laboral i familiar, pèrdua d'autonomia personal, vulnerabilitat social i de drets. Per això cal observar el biaix de gènere i que es continuïn enfortint lleis i polítiques d'igualtat.

Una potencialitat de la SMG és fomentar la pedagogia dels drets humans entre els infants i joves de la ciutat i donar a conèixer les institucions i els mecanismes per defensar-los, a través de la conciliació i del diàleg, com a millor manera de resoldre els conflictes. La promoció dels valors democràtics, la cultura cívica, la convivència i la diversitat cultural, tant en l'àmbit educatiu com de forma transversal. Aquests són alguns dels temes que des de la SMG ja hem començat a treballar amb els centres educatius.

Cal treballar amb els joves contra la vulneració dels seus drets més bàsics com la llibertat, la diversitat cultural, l'espai urbà, la pau, l'educació, la identitat, la salut, el respecte, la no-discriminació, la intimitat, la no-agressió.

Un dels drets més desconeguts i més vulnerats en l'entorn juvenil és el dret a la protecció de la vida privada. En aquest sentit, explicar que tothom té dret a no ser objecte d'intromissions en la vida privada, el domicili o la correspondència; i recordar el deure de respectar la privacitat de companys i companyes en els seus entorns (els mòbils, les xarxes socials...).

Des de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi hem començat a desenvolupar amb accions les dimensions següents:

Projecció de la Sindicatura: Posant en valor la Institució com a referent de la salvaguarda dels drets de ciutadania, per tal que sigui encara més coneguda per tothom, ja que és un recurs gratuït a l'abast de tothom, fent campanyes informació i divulgació, a entitats, premsa, Ràdio Sant Boi, actualitzant la web i editant nous materials: díptics...

Proactiva: D'una banda fent actuacions de les propostes i iniciatives a través de l'assessorament, proactivament, fent d'actuacions d'ofici, de prevenció i mediació si les parts ho accepten i, d'altra, resolent, mediant o fent recomanacions dels greuges individuals.

Pedagògica: adreçada a totes les persones per tal de reforçar, avançar, prevenir i educar en la importància dels drets de defensa de ciutadania i construcció, promoció i exercici de valors democràtics, de cultura cívica, convivència, diversitat i integració social i cultural.

Participant i col·laborant en els espais i àmbits col·lectius i de diàleg de la ciutat: centres educatius, programes de pràctiques universitàries, entitats socials com la Federació d'Associacions de pares i mares d'alumnes de Catalunya (FAPAC), entitats relacionades amb serveis públics, i treballant en xarxa amb sindicatures d'altres ciutats a través del FòrumSD i també amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

Promoció: Inferint i promovent ajustaments de funcionament en relació amb el consistori, establint protocols, sincronització del circuit de tramitacions de queixes, de temps de resolució i execució. Constatem que no s'ajusten els terminis de resposta amb el que determina el Reglament de la Sindicatura i es fa necessari que l'Ajuntament s'ajusti, ja que, sovint, es tracten casos en què el temps de tramitació pot ser determinant per a la situació del ciutadà o família afectada.

Reforç: Posant en valor i consolidant la posició de la Sindicatura, per ser més pròxima i



eficient en dues vessants: defensant els drets fonamentals i les llibertats públiques, constitucionals i estatutàries, i prevenint i mediant en les relacions de la ciutadania amb l'Ajuntament, segons la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

LES DADES ESTADÍSTIQUES DE LES ACTUACIONS DE LA SMG

El contingut de la memòria corresponent a l'any 2016 recull l'activitat de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de l'any 2016.

En el següent apartat es mostren sintèticament els casos que la ciutadania de Sant Boi ha tramès a aquesta Sindicatura. El volum de dades obtingudes és una mostra petita en relació a la població potencial. Per tant, des d'un punt de vista estadístic, tenen un valor relatiu en quant al conjunt de la població. Si es pretén extreure possibles conclusions de caire general s'ha de fer amb cautela. Tanmateix la lectura d'aquestes dades, des d'una interpretació qualitativa, tenen un gran valor ja que aporten informació valuosa, d'utilitat, de tendències, inquietuds... Des d'un punt de vista assertiu, entenem que pot ser una oportunitat de millora.

Afegir que darrera de cada descripció numèrica, de cada cas que hem atès, hi ha un ciutadà, una ciutadana, acostuma a haver un col·lectiu, una família amb menors o amb gent gran, que ve a l'oficina per plantejar una necessitat, un conflicte, una queixa...

Durant el període que comprèn aquest informe, s'han realitzat un total de 324 actuacions, 62 corresponen a queixes de ciutadans/nes, de les quals s'han resolt 52 i 10 resten pendents. També s'ha fet una actuació d'ofici. La resta d'actuacions són d'informació i d'assessorament de molt diversa mena, que en moltes ocasions han propiciat la derivació a altres organismes o institucions per manca de competència..

A l'informe, en el recull estadístic, hi trobaran el nombre i la tipologia de les queixes formulades, amb les síntesis d'aquestes i els resultats corresponents i les valoracions. Així com els temes objecte de queixa més recurrents, les àrees del municipi més afectades i per barris.

Constatar que cada cas o tema que ha estat presentat a la Sindicatura ha estat tractat amb rigor, independència i equitat, i agraeixo, des de la meva funció de Síndica, la confiança de la ciutadania que s'adreça, dipositada dia a dia en aquesta Institució.

Entenent que donar comptes anualment davant del Ple Municipal és normatiu, he d'expressar però, que no es tracta només de relatar el resultat de les indagacions efectuades per conèixer les posicions discrepants o conflictes envers l'Administració municipal, ja que poca cosa es construeix coneixent els problemes sense reflexionar-hi ni aportar vies de solució que permetin avançar cap a un espai millor, un espai de síntesi que pugui conjugar i satisfer els objectius de l'interès públic tenint en compte les aspiracions de les persones particulars per tal que és puguin comptabilitzar ambdós interessos.

Per cloure la presentació d'avui, deixeu-me fer una darrera reflexió i recomanació:

"Que l'Ajuntament continuï treballant per la defensa de la dignitat dels seus ciutadans, de la democràcia local i del dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida de tothom", Com s'estableix a la Introducció de la Carta Europea de la Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat de l'any 2000.

Dolors Vallejo Calderón
Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi

Sant Boi de Llobregat, 22 de juny de 2017

Aportació d'en Carles Dalmau a la memòria de l'exercici de 2016



Des de l'ampit dels anys i de l'experiència, les realitats viscudes en contrast amb les projectades ens aboquen a situar-nos en un realisme i possibilisme serè i de la sana crítica. La raó de ser de la Institució del Síndic/a Municipal de Greuges rau en la defensa dels drets de la ciutadania que hagin estat vulnerats o compromesos per l'Ajuntament en qualsevol de les expressions o manifestacions de la seva personalitat jurídica.

Estem parlant d'una institució creada pel consistori amb un "ADN" ben especial dins el sistema democràtic – per la forma d'elecció i nomenament dels titulars- i ben singular per les prerrogatives que el configuren dins el subsistema "administratiu". En aquest darrer, perquè no s'incardina en cap àrea tècnica, ni respon a criteris jeràrquics, ni rep ordres ni mandats de cap autoritat escollida per la ciutadania ni funcional. En el democràtic, perquè d'ella es predica la seva independència de criteri i acció, l'autonomia funcional pel que fa als mitjans que li possibiliten operativitat i la imparcialitat en l'activitat resolutiva i de tracte amb les persones involucrades en els expedients de queixa.

És ben sabut de tothom, tant en el nostre Ajuntament, per la maduresa de la Institució, com per la ciutadania que presenta queixes, que les resolucions del Síndic/a **no són vinculants**. És a dir, que l'Ajuntament no té cap obligació legal d'acceptar-les, i per tant, tampoc no ha de raonar la seva estimació o desestimació (així es recull a l'article 24 del Reglament ad hoc de la Institució). Això, encara és així perquè aquests tipus d'institucions tenen una empara estatutària (articles núm. 78 i 79 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya), però encara no s'han regulat a les lleis de bases del règim local (tot i que s'han fet propostes en forma a la respectiva comissió legislativa del Parlament de Catalunya).

Com amb molts dels **serveis públics** que presta aquest Ajuntament, sols s'entenen no des de l'obligatorietat legal o competència, sinó des de la voluntarietat política i des de la **incumbència social** per a un millor benestar i progrés de les persones. *La ciutat creix quan les persones creixen*. La ciutat madura i consolida la xarxa quan la majoria de la ciutadania és conscient o es possibilita que ho sigui, dels seus drets i obligacions, i des de la responsabilitat que significa "ser ciutadà".

El primer obligat a donar exemple és el mateix Ajuntament en totes les seves expressions. És obvi, sí, però cal esmentar-ho, cal recordar-ho. Cal recordar els orígens per no perdre la identitat, així ho deia el poeta, i ara ho podem aplicar al tarannà de les relacions entre l'Ajuntament i el Síndic/a municipal de Greuges.

Facta non verbal!, s'adduïa en una recent memòria presentada amb una ocasió com aquesta. I cal recordar-ho de nou. Els fets no acompanyen les intencions. La no vinculació legal de les resolucions del Síndic/a ha de potenciar l'estimació moral d'aquestes. L'ètica pública d'allò que és públic obliga més i abans que no pas el mandat legalment establert. Així, voluntàriament superem el deure i entrem en el vast i inconcret camp de la convicció, de la incumbència, de l'autonomia de la voluntat com a font del dret i de la implicació de les parts contractants (contracte social). Així doncs, de la mateixa manera que el Síndic/a emet una resolució cabal i meditada, raonada i atrevida, guiada per criteris d'equitat i de proporcionalitat, igualment i en justa correspondència l'Ajuntament ha de respondre amb la mateixa diligència i promptitud. No fer-ho, a aquestes alçades de la vida institucional, no s'entén si no és des del menysteniment o la indiferència. En termes de moral podríem qualificar-ho de pecat d'omissió, o d'acció per omissió en termes penals, o del corrosiu silenci administratiu.

No hi ha res més contradictori que l'omissió del deure, d'una resposta a qui precisament s'ha escollit per defensar a aquells que han estat agreujats per no obtenir respostes a temps, o no ajustades a dret.

Vegem, si el compromís de l'Ajuntament en el servei "L'Ajuntament t'escolta" és el de donar resposta en un màxim de quinze dies, i aquest objectiu, majorment, s'està assolint satisfactòriament, quin sentit té que el Síndic/a NO obtingui resposta en idèntic termini? I encara més, adoptada una posició estimatòria de la resolució, quin problema hi ha perquè es faci efectiu de forma quasi immediata el dret reconegut i acceptat pel consistori? Perquè si hi ha algun problema, cal intervenir-hi *ipso facto*. Altrament, l'Ajuntament pot decidir no acceptar la resolució del Síndic/a, i com s'ha dit, fins i tot pot no motivar la seva decisió, però cal manifestar-ho de forma clara i ràpida, en interès de les parts implicades i del bé comú. Entrar en situacions dilatòries i inconcretas, en perllongats períodes de silenci, comunicació institucionals i, a la fi, en la inacció tècnicoadministrativa, és un perjudici i un nou greuge en si mateix, a més d'una greu incongruència política pel que té d'irresponsable.

Si s'ha creat aquesta institució és perquè serveixi a la concurrència del màxim benestar de la ciutadania eradicant els greuges, per un costat, i, per l'altre, a fer realitat el bon govern identificant aquelles males pràctiques. Vet aquí l'ambivalència d'aquesta institució municipal que cal renovar i impulsar. És competència d'aquest consistori i de l'equip de govern de la ciutat que s'assoleixin els objectius i que la missió esdevingui possible, i per a això cal dotar el Síndic/a de mitjans materials i, pel damunt de tot, cal estimar i posar en valor positiu la seva tasca, i això s'ha de fer de forma clara i concreta, sense silencis, sense dilacions, establint els canals, protocols i circuits polítics i administratius que ho facilitin. Som-hi! Seguim! Anem per feina!

Amb tot, ha estat un exercici de transició marcat per la provisionalitat, car ha estat el segon any que el titular estava en funcions. La comunicació amb els representants del consistori ha estat cordial però poc concreta en els terminis; fet, aquest, que ha conferit un cert tarannà de provisionalitat a la Sindicatura.

Tanmateix l'atenció a la ciutadania - malgrat la transitorietat i com no podia ser d'altra manera - les atencions i serveis a la ciutadania han estat normals, formalment i en les atencions dels fons de les queixes. S'ha actuat més "*ad personam*": l'atenció *in situ* i el trasllat al domicili o al lloc dels fets causants de les queixes ha estat una constant en el decurs dels dotze anys, però el 2016 ha estat, potser, el més actiu en aquest tipus de serveis.

Estadísticament, l'activitat queda radiografiada en el recull que s'adjunta i que tan acuradament elabora la tècnica adscrita a la Institució, l'Olga Villaluenga. El nombre d'atencions ha minvat lleugerament respecte dels anys immediatament anteriors. S'han registrat 62 queixes i 88 consultes a més de múltiples accions que qualifiquem d'humanitàries



des de l'assessorament i escolta activa a les persones.

El comú denominador de bona part de les queixes d'enguany és la "inactivitat de l'Administració" o la passivitat en l'execució dels deures que li són propis, ja sia per una baixa o pobra motivació d'algunes resolucions, o per la omisió d'una anunciada i sempre posposada execució subsidiària en perjudici de tercers, o la feblesa a l'hora d'exigir les mesures correctores establertes en la resolució d'un expedient sancionador, la no justificació per escrit d'un ingrés indegut, la lentitud en l'extorn d'un dipòsit o fiança per unes obres o la ja expressada lentitud en l'execució de les resolucions del Síndic/a. Aquests fets denoten, en pro de la bona Administració pretesa, un tarannà que cal reorientar i millorar.

Incivisme: Les moltes manifestacions de l'incivisme ha esdevingut el malson pertorbador de la convivència ciutadana. El dilema de l'Administració és constant: com, quan i fins on cal intervenir des de l'Administració pública o amb col·laboració amb les entitats i la ciutadania. Sant Boi ciutat educadora, ciutat medidora, ciutat acollidora i ciutat refugi, al principi i a la fi **ciutat de valors** que cal activar de forma constant i permanent, activant els cercles restauratius i mediadors, educadors i agents cívics amb tasques ben definides.

Altres queixes: Han estat les relatives a certs comportaments d'alguns agents de la Policia local en l'acte d'imposar multes, la sanció intensiva en determinat indret habitualment tolerat i la disconformitat per sancions per estacionaments. Segueixen sent significatives les queixes per sancions relatives als animals de companyia, per contaminació acústica, ubicació de contenidors i l'ocupació de la via pública per taules vetllador en locals dedicats a la restauració.

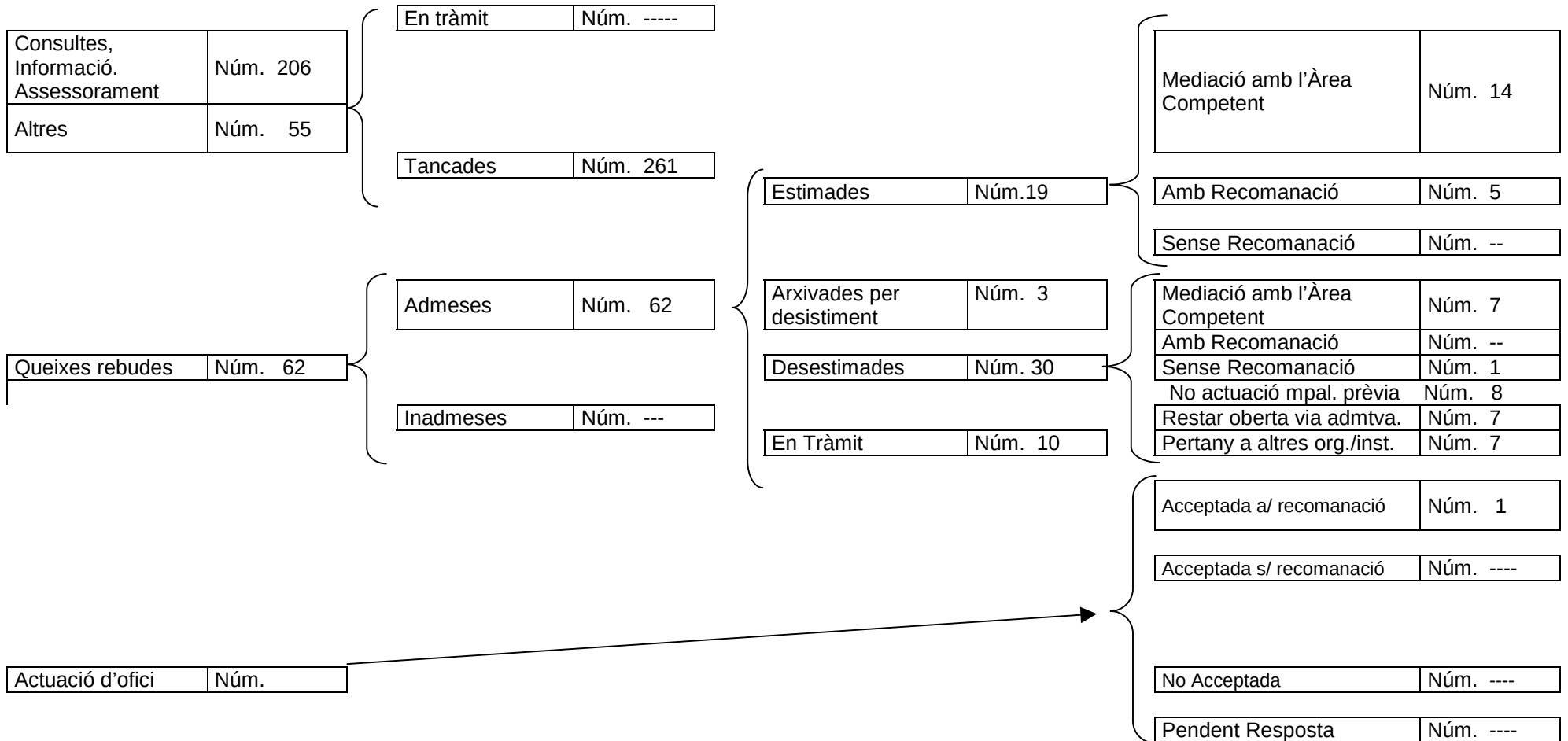
Pel que fa a l'activitat de representació institucional, el titular va continuar en la vocalia de la Junta del FòrumSD fins a la darrera Assemblea general de socis. Sí que ha restringit l'assistència a actes promoguts pel Parlament de Catalunya o pel Síndic de Greuges de Catalunya o la Comissió de Peticions del Parlament.

Com ja he exposat abastament, l'actual protocol és poc resolutiu i ineficient: resulta paradoxal l'exasperant lentitud amb que el consistori executa les resolucions del Síndic/a que han estat acceptades. En benefici del comú de la ciutadania i del propi Ajuntament, s'imposa una reflexió i determinació en la millora d'aquest protocol i circuit executiu. La paradoxa s'eleva exponencialment a la llum dels principis de la bona Administració i dels valors rectors que inspiren la nova i vinculant Llei de transparència i accés a la informació.

Carles Dalmau i Ausàs
Ex-síndic municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat

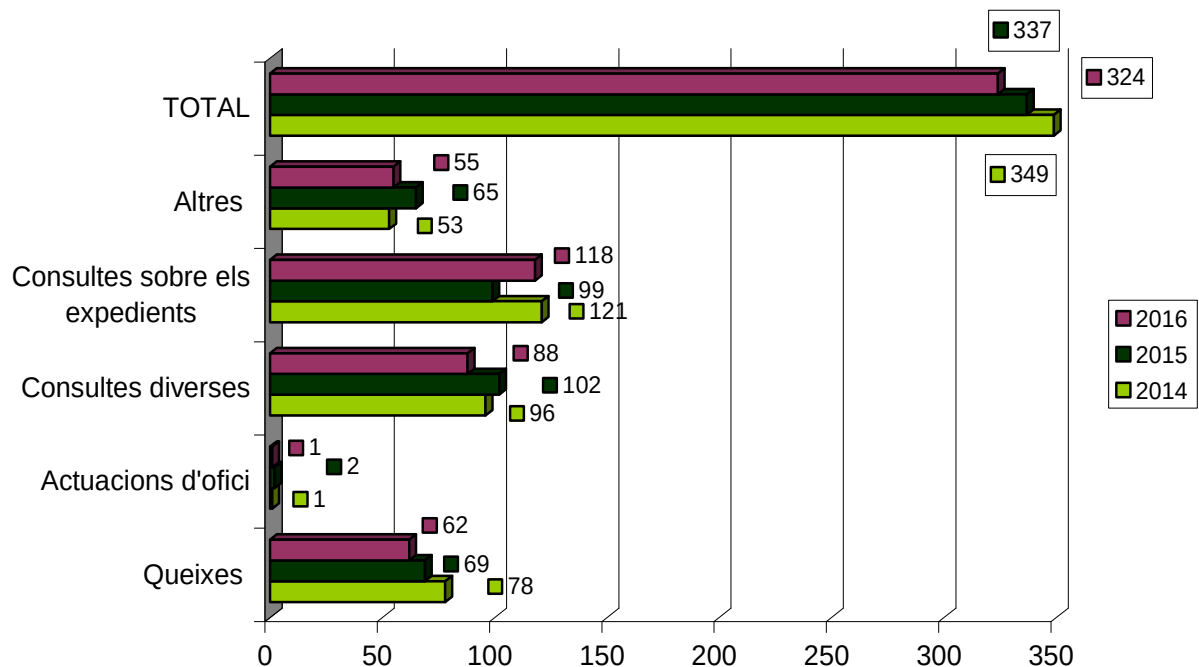
Sant Boi de Llobregat, 22 de juny de 2017

CLASSIFICACIÓ EXPEDIENTS
TOTAL ACTUACIONS 2016
(324)



GRÀFIC 1

RESULTAT DE LES ATENCIONS (2016)



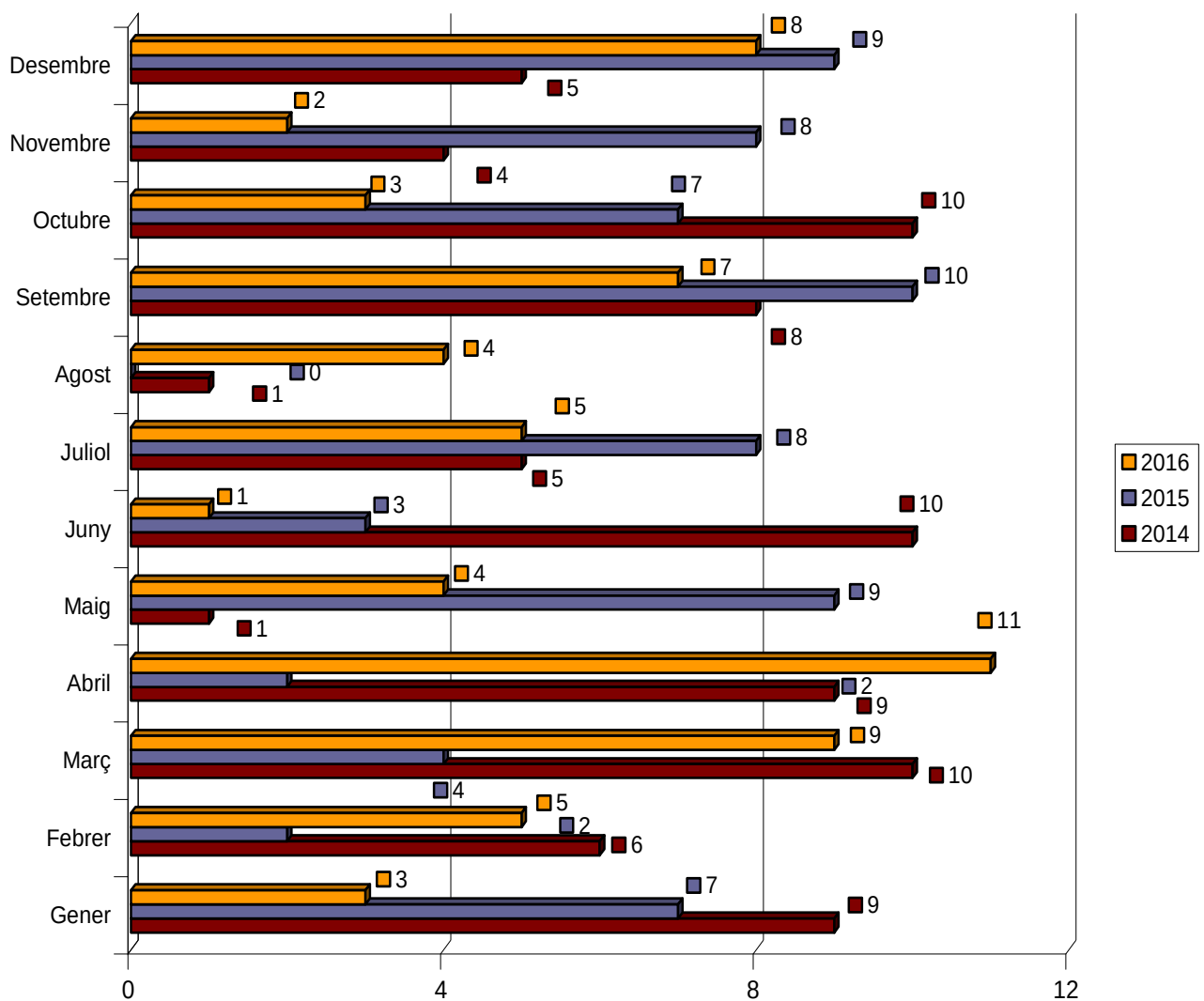
Aquest 2016 ha estat marcat per la renovació del titular de la institució. No obstant això, atès que el relleu es va efectuar a meitats d'octubre, pel que fa a la recollida de dades estadístiques, enguany continuarem amb el mateix sistema.

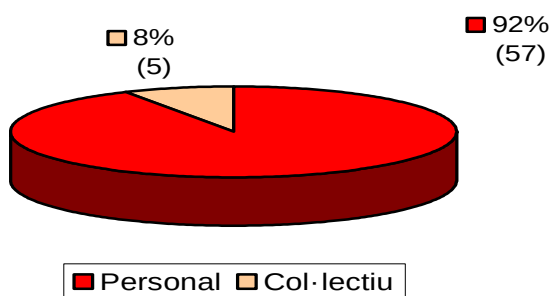
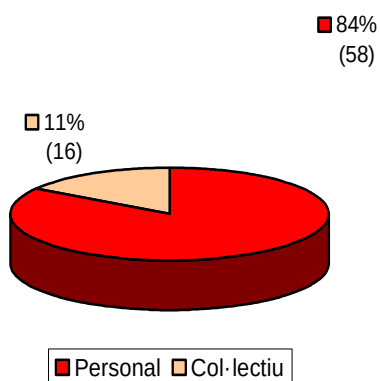
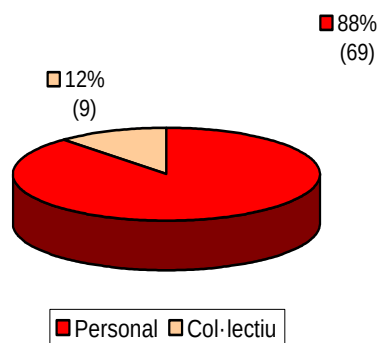
Així, l'activitat de l'oficina de l'1 de gener al 31 de desembre de 2016 ha donat lloc a un total de 324 d'atencions ciutadanes (337 al 2015 i 349 al 2014), distribuïdes en 62 queixes (69 al 2015 i 78 al 2014); 88 consultes i sol·licituds d'informació i d'assessorament de molt diversa mena (102 al 2015 i 96 al 2014); 118 consultes relacionades amb la tramitació dels expedients, (99 al 2015 i 121 al 2014); i la resta, 55 (65 al 2015 i 53 al 2014), s'inclouen en el camp Altres, de contingut molt variat.

Respecte de l'any passat, constatem una petita davallada del 3,8% quant a les actuacions de la Sindicatura.

GRÀFIC 2

QUEIXES PER MES



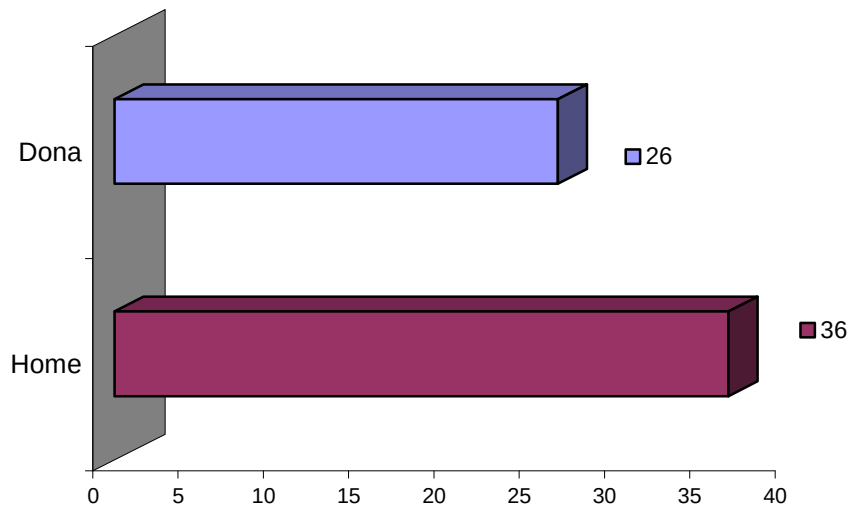
GRÀFIC 3**QUEIXES PER TIPUS DE SOL·LICITANT (2016)****QUEIXES PER TIPUS DE SOL·LICITANT (2015)****QUEIXES PER TIPUS DE SOL·LICITANT (2014)**

La participació personalitzada destaca per sobre de la col·lectiva. Enguany, un 92% de les queixes han estat presentades per persones físiques.

En aquest sentit, i continuant amb la mateixa línia d'actuació que l'anterior Síndic, un dels principals objectius-reptes de la nova Síndica pel proper 2017 és el de potenciar la difusió de la institució i apropar-la, especialment, als diferents col·lectius de ciutat.

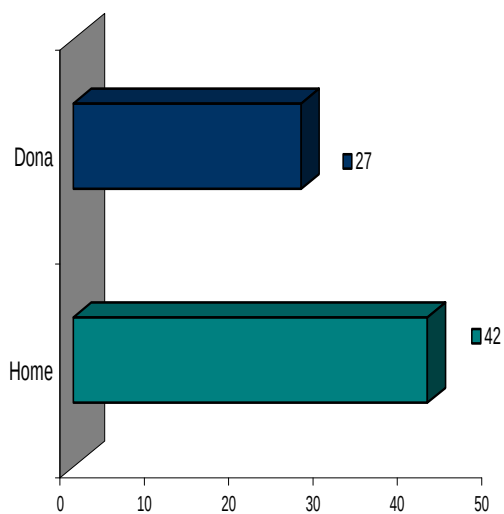
GRÀFIC 4

QUEIXES SEGONS EL SEXE (2016)

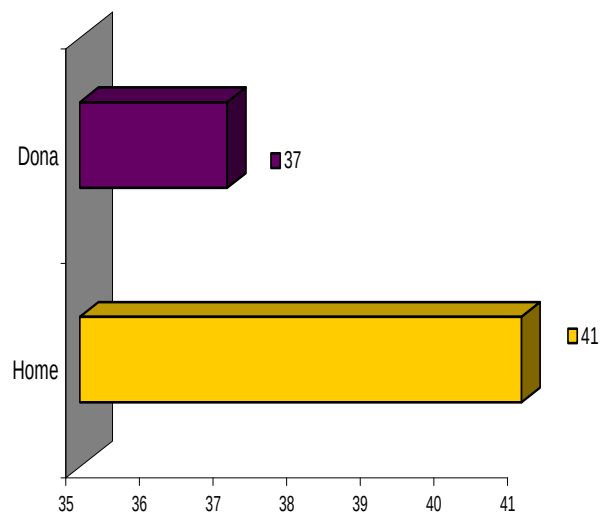


Clara participació masculina per sobre de la femenina a l'hora de formular les queixes, amb 36 atencions (42 al 2015 i 41 al 2014), enfront de 26 (27 al 2015 i 37 al 2014).

QUEIXES SEGONS EL SEXE (2015)

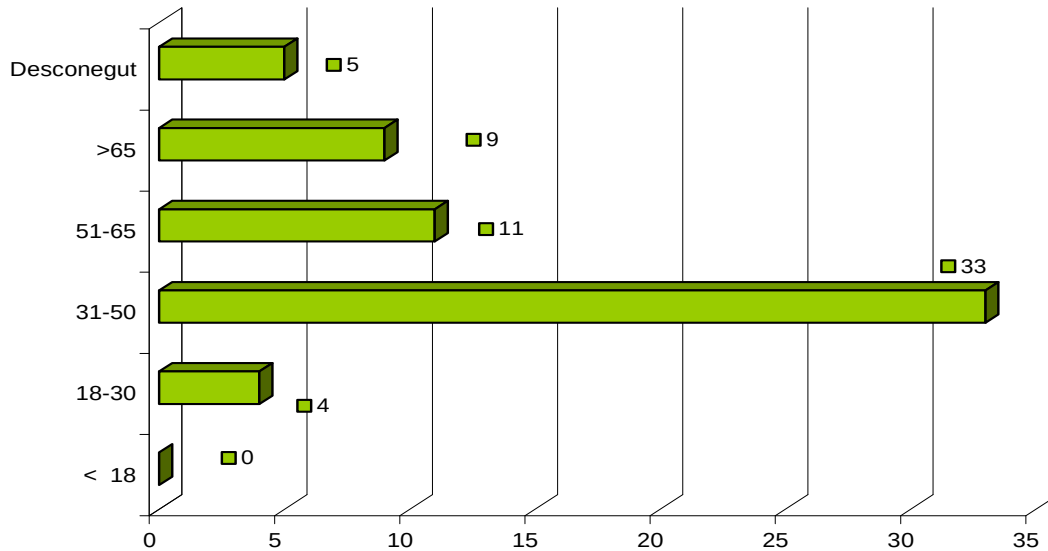


QUEIXES SEGONS EL SEXE (2014)



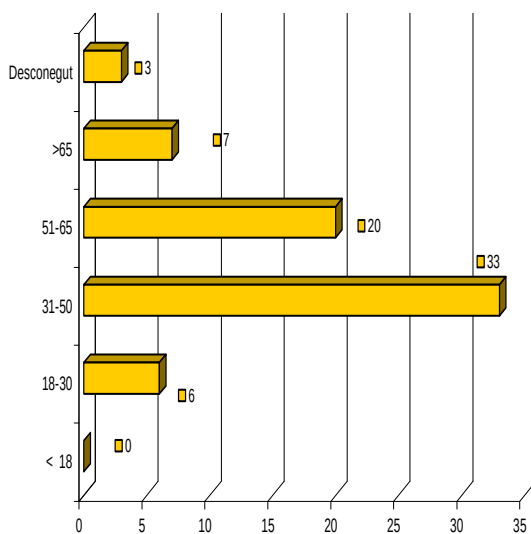
GRÀFIC 5

QUEIXES PER EDAT (2016)

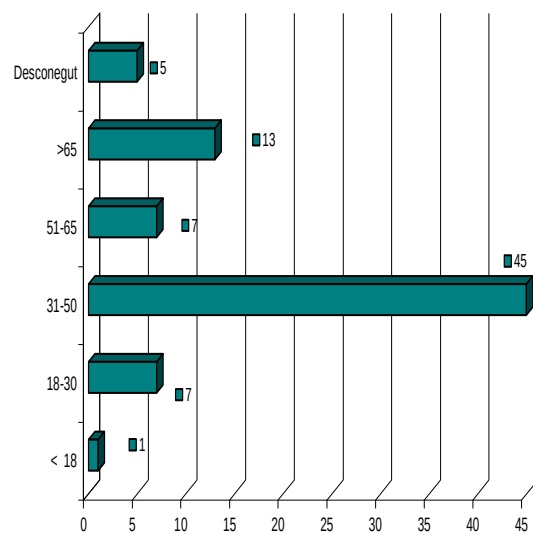


El grup d'edat del qual s'han registrat més queixes ha estat, amb diferència, el d'entre 31 i 50 anys, amb 33. Aquesta tendència es repeteix any rere any (33 al 2015 i 45 al 2014). I pel que fa als menors de 18 anys, també continua sent pràcticament nul·la la seva intervenció. Davant d'aquest últim resultat, la Síndica ja ha començat a endegar un programa d'activitats diverses, com ara fer xerrades en col·legis i instituts per donar a conèixer l'àmbit competencial i territorial del servei que ofereix la institució que representa.

QUEIXES PER EDAT (2015)

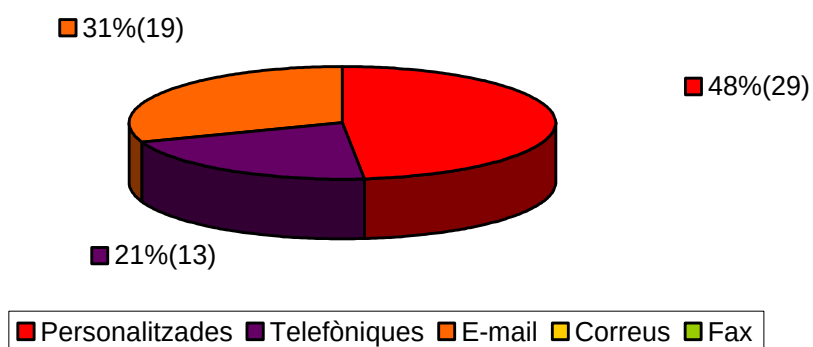


QUEIXES PER EDAT (2014)



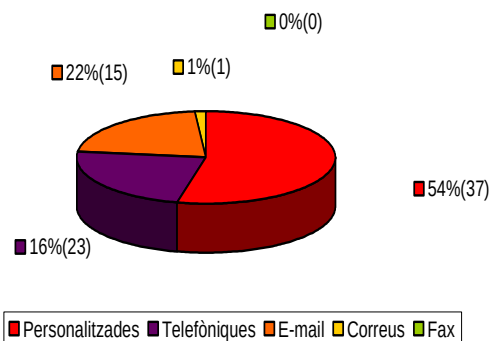
GRÀFIC 6

RECEPCIÓ DE QUEIXES 2016

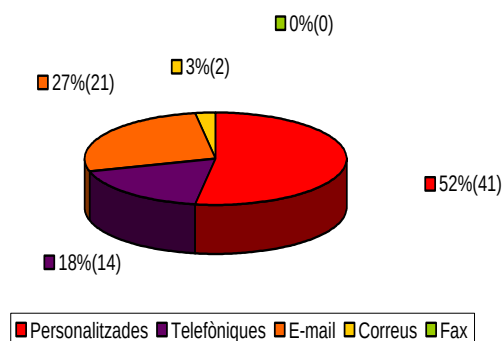


Tot i l'augment de les demandes per Internet i per telèfon, les personalitzades continuen sent les més nombroses, amb 48% al 2016 (54% al 2015 i 52% al 2014).

RECEPCIÓ DE QUEIXES 2015

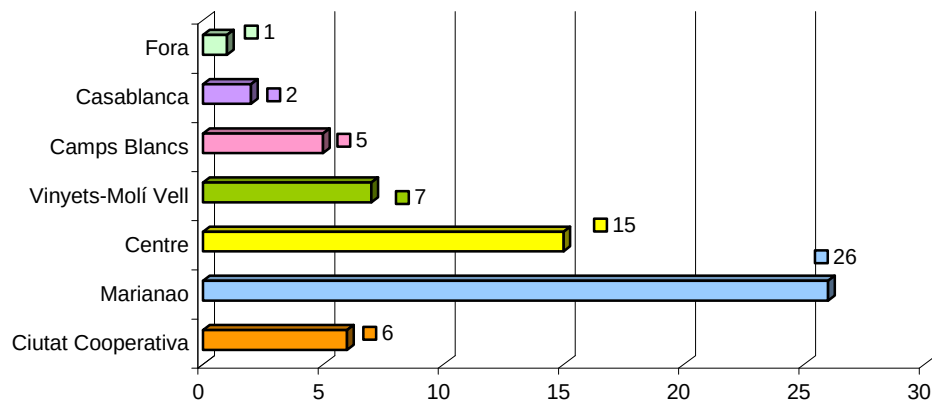


RECEPCIÓ DE QUEIXES 2014

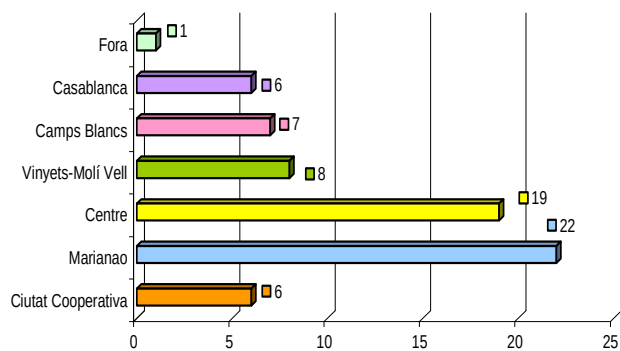


GRÀFIC 7A

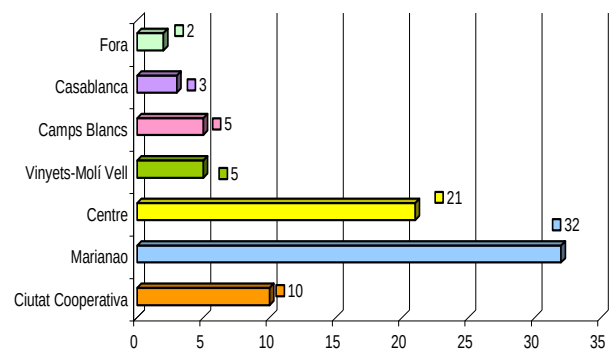
QUEIXES PER BARRI 2016



QUEIXES PER BARRI 2015



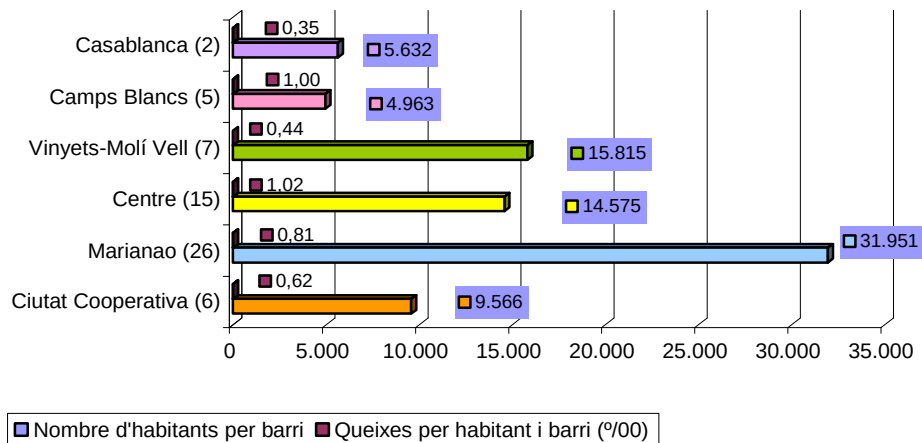
QUEIXES PER BARRI 2014



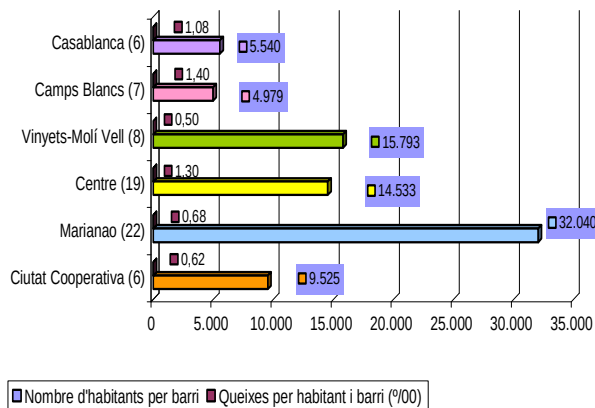
Mateixa trajectòria d'anys anteriors, és a dir, els barris dels quals hem registrat major nombre de queixes ciutadanes són els més poblats. Així, del Barri de Marianao, amb 31.951 habitants, hem atès 26 queixes (22 al 2015 i 32 al 2014); i del Barri Centre, amb una població de 14.575 habitants, n'hem registrat 15 (19 al 2015 i 21 al 2014).

GRÀFIC 7B

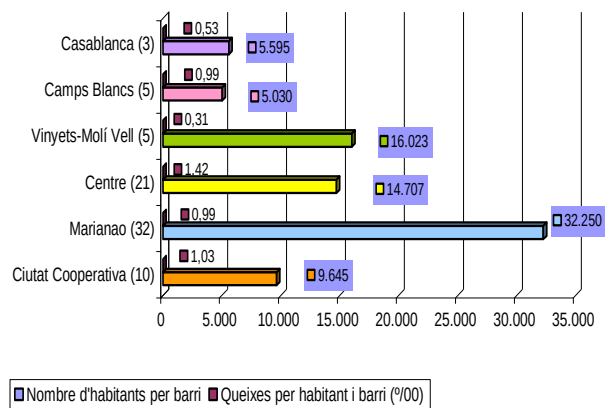
QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI 2016 (°/00)



QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI 2015 (°/00)



QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI 2014 (°/00)

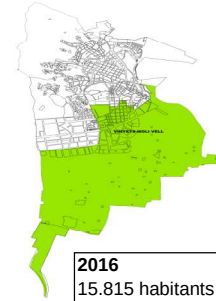
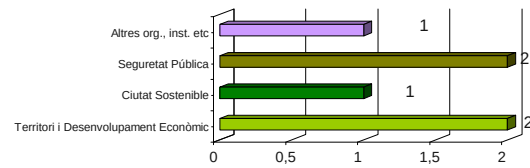


Tanmateix, en termes relatius i per cada mil habitants, el barri del qual hem registrat major nombre de queixes ha estat el Barri Centre (14.575 hab.), amb 1.02. Molt a prop, en segon lloc, el segueix el Barri de Camps Blancs, just el de menor població (4.963 hab.), amb 1 queixa. El Barri de Marianao, sent el de major població, amb 31.951 hab., passa a ocupar un tercer lloc, amb 0.81 queixes registrades. Si ens fixem en els resultats d'aquests tres anys, crida l'atenció, però, que el Barri de Vinyets-Molí Vell està com en una mena *d'estand by* quan a la presentació de queixes. Val a dir que, més enllà dels resultats, per saber la realitat de cada barri, l'actual Síndica, vol recuperar de nou la presentació de l'informe anual d'actuacions als barris, tal com es feia anys enrere, perquè, entre d'altres, vol conèixer i escoltar, de primera mà de la ciutadania, la problemàtica veïnal de cada barri.

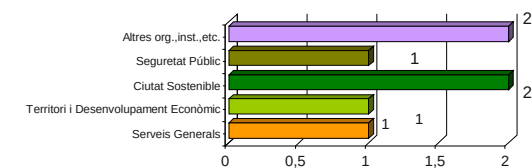
GRÀFIC 8

QUEIXES PER UNITAT ORGÀNICA I BARRI

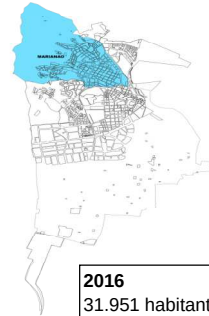
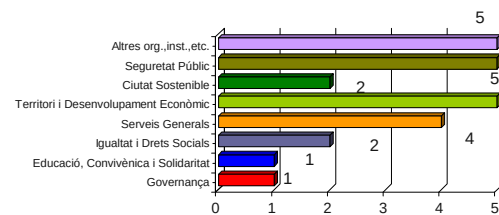
CIUTAT COOPERATIVA -2016



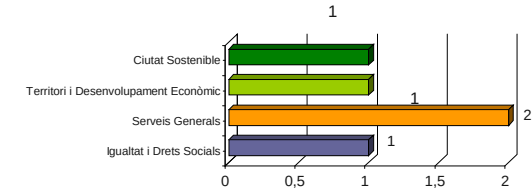
VINYETS-MOLÍ VELL -2016



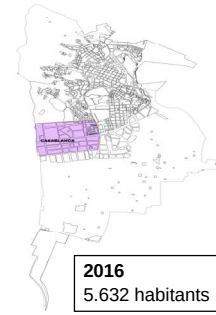
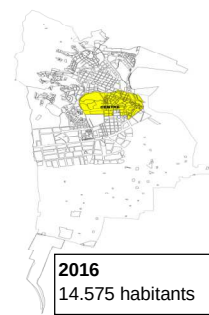
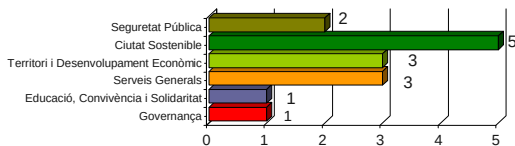
MARIANAO -2016



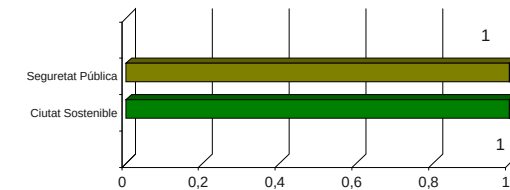
CAMPS BLANCS -2016



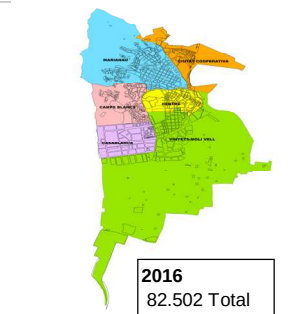
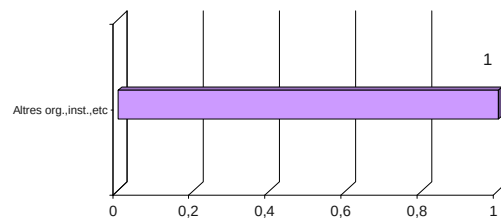
CENTRE -2016



CASABLANCA -2016

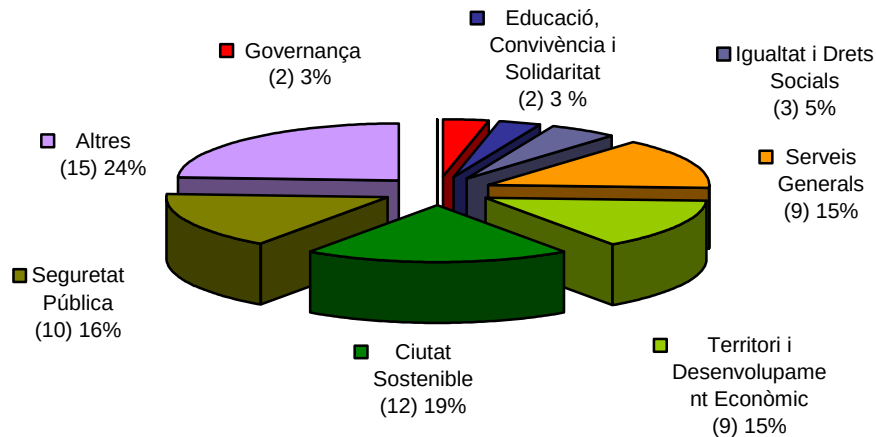


FORA -2016

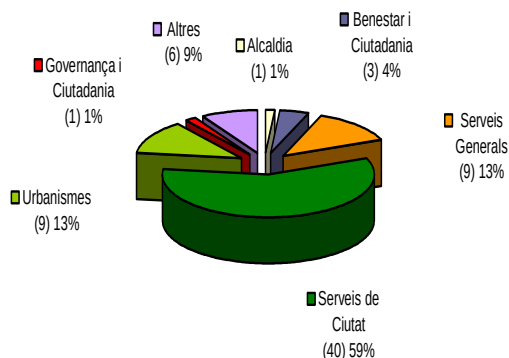


GRÀFIC 9

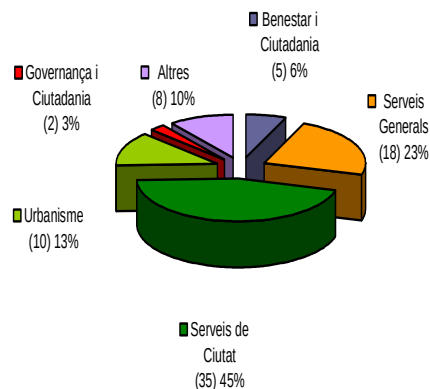
QUEIXES PER ÀREES 2016



QUEIXES PER ÀREES 2015



QUEIXES PER ÀREES 2014



Tal com indicàvem a l'informe de l'any passat, enguany hem inclòs els canvis de les diferents àrees, que van tenir lloc com a conseqüència de la renovació de l'equip de govern ben entrat el 2015, i que no els vam voler reflectir a l'informe 2015 per no distorsionar els resultats estadístics. A fi de facilitar la interpretació, hem mantingut els colors d'altres anys en els gràfics.

Així, l'Àrea de Serveis Generals (en color taronja) la integren les mateixes unitats i departaments, excepte els departaments d'Atenció a la Ciutadania, i el d'Organització i Qualitat, que passen a l'Àrea de Governança (en color granat). A aquesta Àrea de Governança també s'han afegit Òrgans de govern /regidors /grups municipals, i Secretaria i Serveis Jurídics, però traspasa la Unitat de Cooperació, Solidaritat i Pau a l'Àrea d'Educació, Convivència i Solidaritat (en color blau fosc).

L'Àrea de Benestar i Ciutadania passa a denominar-se Igualtat i Drets Socials (en color gris blavós), i la componen els mateixos departaments, unitats i serveis. Les àrees de Serveis de Ciutat i Urbanisme, pràcticament en la seva totalitat, es fusionen en una, la de Territori i Desenvolupament Econòmic (en color verd fosc), excepte la Direcció de l'Àrea de Ciutat Sostenible, la Unitat de Salut Pública i el Departament de Protecció de la Legalitat que ara formen part de l'Àrea de Ciutat Sostenible (en color verd clar); i hem dit pràcticament en la seva totalitat perquè enguany s'ha creat l'Àrea de Seguretat Pública (en color verd oliva), a on han anat a parar les ja existents Unitat d'Administració i Gestió del Servei Local de Seguretat, i Policia Local, que abans pertanyien a l'Àrea de Serveis de Ciutat. Finalment, la Unitat de Coordinació General, que abans formava part de l'Àrea d'Alcaldia, enguany queda com a una independent amb el mateix nom (en color groc).

Dit això, passem a donar compte de la tipologia de queixes i consultes que hem atès al llarg del 2016:

Àrea de Ciutat Sostenible

És l'àrea de la qual s'han registrat més queixes, amb un 19%. La temàtica té a veure amb el descans veïnal: molèsties de contaminació acústica ambiental pel funcionament de terrasses amb taules vetllador de diversos bars, i molèsties diverses per la dilació en el compliment de diferents mesures correctores d'activitats dedicades a la restauració. (Respecte d'aquests fets, la Síndica opina que seria convenient trobar solucions que passin per una actuació inspectora continuada i eficaç, i que no impliqui únicament sancionar, i allargar terminis quan es detecta mala fe i comportaments recurrents en alguns comerciants).

Però també hem recollit queixes pel canvi d'ubicació de contenidors de residus per insalubritat i per acumulació de brutícia al seu voltant, cosa que propicia l'aparició d'insectes i rosegadors.

Un altre bloc que es repeteixen són les denúncies de gossos potencialment perillosos, especialment per no disposar dels permisos i documentació necessària per a poder circular pel carrer. Respecte d'això, tal i com ja ho va suggerir el seu predecessor, aquesta Síndica, que també creu el en paper positiu de la prevenció, és del parer que s'han de realitzar campanyes periòdiques de sensibilització, a fi d'informar per reduir o evitar comportaments incívics d'alguns conductors de gossos (propietaris o no).

Altres queixes ateses ho han estat per no estar d'acord amb la imposició de sancions per no netejar d'herbes una parcel·la, i així evitar el risc d'incendi; o per molèsties per la brutícia i el fum que genera la instal·lació d'una xemeneia d'un habitatge contigu al d'un veí; o per manca de resposta municipal a una sol·licitud de revisió d'una finca, presumptament en estat ruïnós;

Àrea de Seguretat Pública

Aquesta àrea ocupa el segon lloc quant a les queixes rebudes, amb un 16%. Predominen les denúncies de trànsit en general, però també ens han demanat la devolució de l'import d'una multa imposada en zona blava per haver-la pagat dues vegades, o l'anul·lació de múltiples sancions imposades per aparcar en una zona amb presumpta tolerància per fer-ho. Continua sent recurrent el comportament incívic de grups de joves que se concentren en parcs o places públiques i, fins i tot, en un zona pròxima a un hospital: criden, posen música elevada, beuen, embruten, etc, on majoritàriament, i lamentablement, amb la intervenció policial s'aconsegueix traslladar el problema, però no resoldre'l. En aquest punt, la Síndica pensa que cal fer més actuacions municipals pro-actives conjuntes i coordinades (a les quals ja avança que vol contribuir activament) de manera que s'arribi a trobar propostes compatibles i acurades per aconseguir una major sensibilització social i millorar així la convivència ciutadana. En aquest sentit, es fa necessari que la Policia local prioritzi aquest tipus de problemàtica

D'altra banda, igual que hem fet constar que a l'Àrea de Ciutat Sostenible, en aquest àmbit un ciutadà ens ha traslladat el seu malestar davant la manca de resposta a una sol·licitud de devolució del servei de grua municipal i permanència del vehicle en el Dipòsit municipal;

Àrea de Territori i Desenvolupament Econòmic

Aquesta àrea segueix molt de prop la de Seguretat Pública, amb un percentatge d'un 15% de queixes ateses.

Les demandes ciutadanes han estat per reivindicar una millora quant a l'accessibilitat al nostre poble, especialment per a persones amb mobilitat reduïda: millorar l'estat i la ubicació d'algunes reserves d'estacionament; corregir la inclinació d'una rampa d'accés a un poliesportiu municipal, per així facilitar l'entrada amb cadires de rodes de tipus manual.

Altres demandes han estat per sol·licitar, sense més dilació, el compliment de mesures correctores en diferents activitat, com ara: retirar material inflamable, un aparell d'aire condicionat i un tendal d'una activitat dedicada a perruqueria canina en un pati comunitari. Lamentablement, una vegada més, hem registrat alguna queixa per la manca de contestació o per la manca de qualitat de les respostes municipals, en considerar que no resolen el problema, sinó que el posposen amb respostes estàndards.

A la vista d'això últim, en pro d'una bona atenció ciutadana, aquesta Síndica vol aprofitar per demanar als responsables de les diferents àrees de l'Ajuntament que intentin defugir de les respostes estàndards i, a ser possible, que donin una solució acotada en el temps, especialment pel que fa a les queixes presentades a través del Servei municipal T'escoltem.

Àrea de Serveis Generals

Amb el mateix percentatge que l'anterior (15%), la ciutadania ens ha formulat queixes sol·licitant la devolució de rebuts d'IBI amb caràcter retroactiu per cobrament improcedent; la reducció de l'IBI per a les famílies monoparentals, i l'anul·lació de l'IBI quan es dona en pagament l'habitatge.

D'altre banda, ens ha estat presentades queixes per estar en desacord amb la desestimació d'una reclamació patrimonial per danys provocats a un vehicle; per la dilació en retornar dos dipòsits d'obres; i per no estar conforme en no haver estat preseleccionada en una prova per cobrir deu places d'operaris de jardineria.

Àrea d'Igualtat i Drets Socials

Convé destacar que, malgrat la delicada situació econòmica que encara patim, les queixes relacionades amb aquest àmbit han estat escasses.

Hem rebut tres queixes (5%), coincidint en la demora en concedir diferents ajuts de caire social, per així poder cobrir necessitats bàsiques les famílies afectades.

Àrea d'Educació, Convivència i Solidaritat

Ens han arribat dues queixes (3%): una per no estar d'acord amb l'escola assignada a una filla, i l'altra per l'abocament indegut de cartró en uns contenidors públics per part de personal d'un col·legi.

Àrea de Governança

Igual resultat que l'Àrea anterior. Únicament hem rebut dues queixes (3%): en un cas per la dilació en obtenir una còpia d'una moció de Mobilitat presentat al Ple de l'Ajuntament de Sant Boi, i en un altre, per la manca d'asfaltat i col·locació d'un punt de llum a un carrer dels barris de muntanya, cosa que evitaria el risc d'accidents.

Altres

Aquest és l'apartat del qual hem comptabilitzat el major nombre de queixes, un 24% (9% al 2015 i 10% al 2014). Hem volgut citar-ho en últim lloc per estar reservat a queixes que s'han traslladat o derivat a altres organismes o institucions per a la seva resolució, atesa la nostra manca de competència. Així, entre d'altres, s'han enviat al Síndic de Greuges de Catalunya, a altres sindicatures locals, al Servei Municipal de Mediació Ciutadana (SMMC) i a Justícia.

Alguns exemples d'aquestes han estat per la disconformitat amb la reducció del 50% d'ajuts de la Llei de dependència; per la no acceptació d'un fill autista en un col·legi ordinari, per les molèsties que suposa per als vianants la invasió de ciclistes que circulen per les voreres de Barcelona ciutat; per la disconformitat amb el text d'un document lliurat pel Servei Municipal de Mediació Ciutadana; o per conflictes veïnals per molèsties de música elevada en un habitatge.

Consultes

Hem volgut deixar constància d'una mostra de les consultes formulades pels usuaris al llarg del 2016, atès que suposen un bon gruix del quefer diari de la Sindicatura, i per considerar-les no menys important que les queixes. La tipologia recollida té a veure amb com afrontar deutes amb l'Agència Tributària; amb canvis de companyies de serveis efectuats sense el consentiment exprés dels interessats; amb el cobrament indegut de rebuts d'una companyia de la llum; amb la dificultat d'una ciutadana per canviar una rentadora; amb la desestimació d'una reclamació patrimonial pel trencament d'unes ulleres quan un alumne practicava esport en un col·legi dins de l'horari lectiu; amb la denegació a un pensionista del carnet de tarifa reduïda als FGC; amb la disconformitat amb el tracte sanitari en una residència per a la tercera edat; amb l'embargament, presumptament improcedent, del salari; amb l'assessorament sobre la normativa que regeixen les obres en un immoble de Viladecans; amb la contaminació lumínica per l'excessiva llum dels fanals d'una plaça, amb les molèsties de contaminació acústica pel funcionament d'un bar; o per la instal·lació d'un aparell d'aire condicionat per un veí en un pati comunitari.

Pel que fa a consultes relacionades amb la justícia, els interessats/des volien saber si és lícit l'enregistrament de l'actuació d'un veí al carrer sense el seu consentiment; o com actuar pel presumpte tracte discriminatori d'una treballadora del SOJ i un Mosso d'Esquadra en informar un ciutadà sobre un tràmit; o què fer davant la dificultat per cobrar la fiança del lloguer d'un habitatge; o saber com interpretar el contingut d'una sentència sobre la custòdia d'un fill; o si es podia retardar o anul·lar el desnonament d'un habitatge per no pagar la hipoteca.

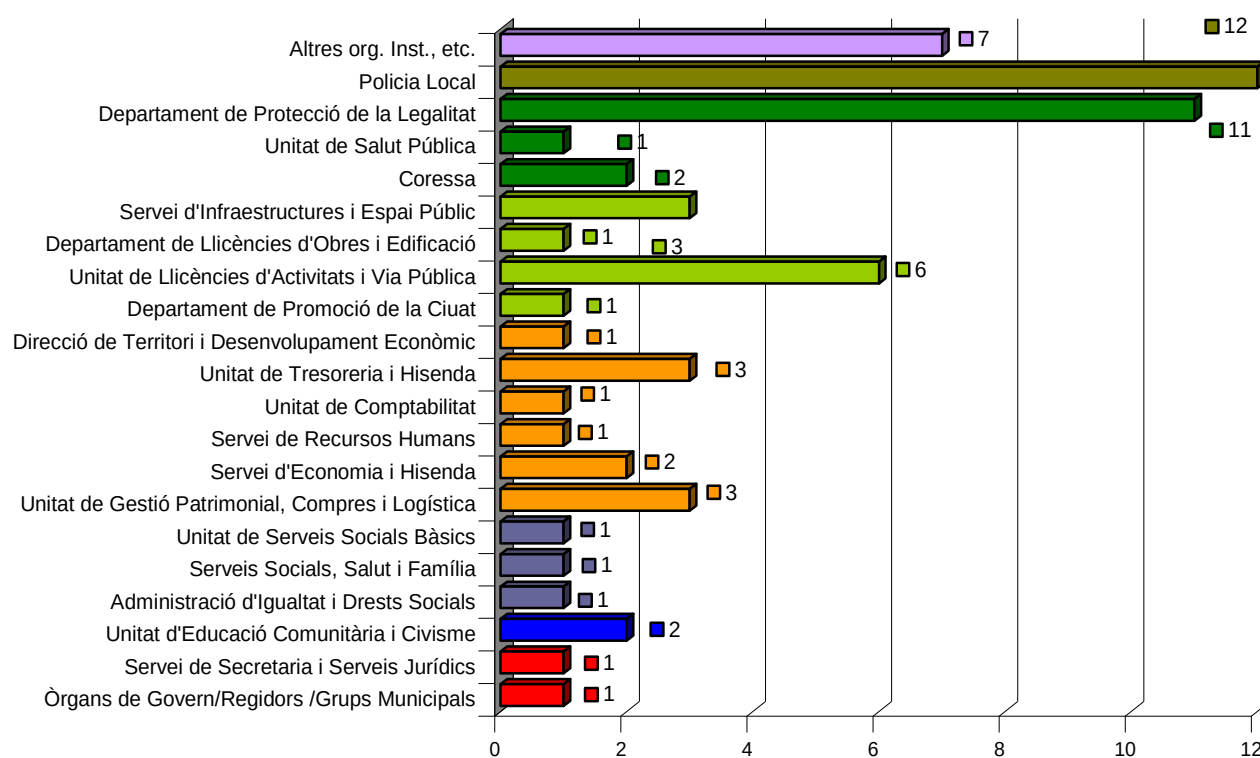
Val a dir que, per abordar moltes de les qüestions plantejades, com ja venim repetint any rere any, es fa imprescindible l'escolta activa. Els ciutadans i les ciutadanes que es troben en una situació



econòmica i social vulnerables, quan s'adrecen a la nostra oficina, agraeixen aquest suport, aquest acolliment inicial, ja que se'ls fa difícil explicar i admetre com han arribat a una situació de precarietat tal - moltes vegades perllongada en el temps-, que ara no saben com sortir-se'n. Aquest suport i una resposta de qualitat ajudarà aquestes persones que s'han adreçat i han confiat en el servei que s'ofereix des de la Sindicatura. A la vista d'això, des d'aquí, la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat aprofita per fer una crida a les diferents administracions perquè continuïn treballant per resoldre aquests casos d'emergència social, i així evitar, en tot el possible, l'exclusió social.

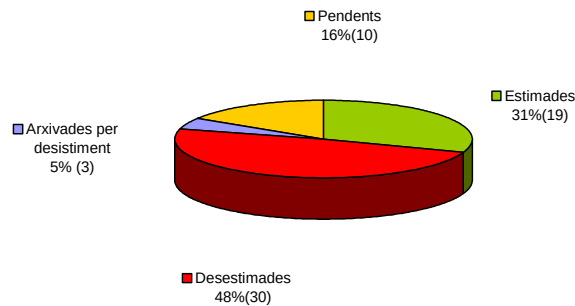
GRÀFIC 10

TIPOLOGIA QUEIXES 2016 (TOTAL 62)

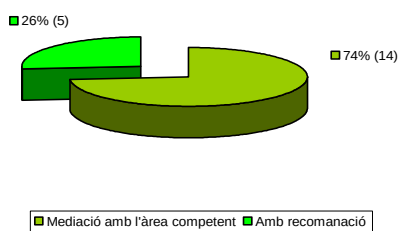


GRÀFIC 11

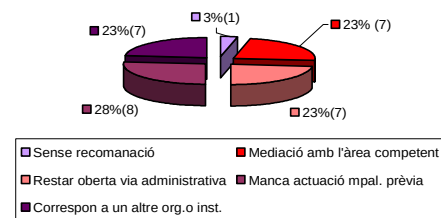
QUEIXES SEGONS L'ESTAT DE TRAMITACIÓ A 31/12/2016



ESTIMADES 2016



DESESTIMADES 2016



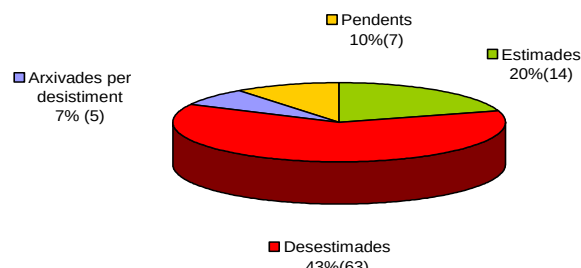
Convé destacar que un gran nombre de queixes admeses a tràmit, una vegada analitzades, han estat desestimades perquè no s'ha trobat cap greuge i l'Administració havia actuat correctament.

Així mateix, cal assenyalar que la mediació directa del Síndic/a amb l'àrea o àrees competents continua sent el mitjà més emprat per a la resolució de les queixes, cosa que en línies generals afavoreix el temps d'execució per resoldre el possible conflicte.

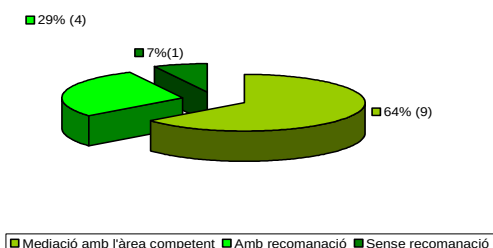
Un percentatge limitat (5%) han estat arxivades per desistiment del propi promotor/a.

I un 23 % s'ha derivat a altres organismes o institucions per a la seva resolució per manca de competència.

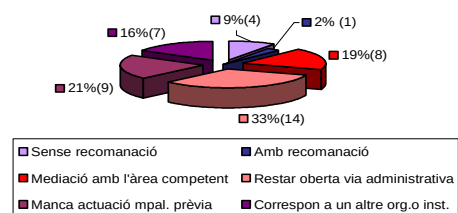
QUEIXES SEGONS L'ESTAT DE TRAMITACIÓ A 31/12/2015



ESTIMADES 2015

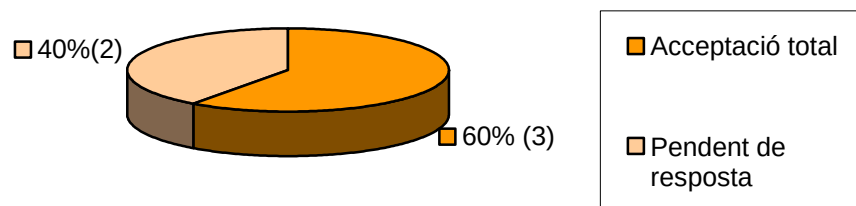


DESESTIMADES 2015



GRÀFIC 12

NIVELL D'ACCEPTACIÓ D'EXPEDIENTS AMB RECOMANACIÓ PER PART DE L'ALCALDIA- 2016

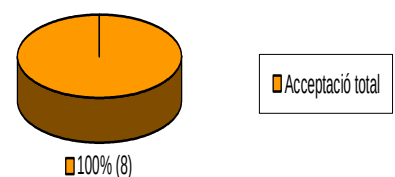
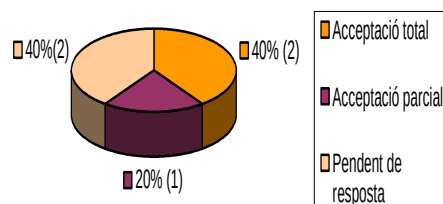


Enguany hem de ressaltar la dilació en l'execució de diverses recomanacions i suggeriments emesos pel Síndic/a, tot i haver estat acceptats per l'alcaldeessa. Convindrà acotar aquests terminis en la mesura que sigui viable, a fi de donar un bon servei a la ciutadania que ha confiat en aquesta institució.

Així mateix, cal assenyalar que l'única actuació d'ofici, malgrat haver estat acceptada per l'alcaldeessa, encara no s'ha executat.

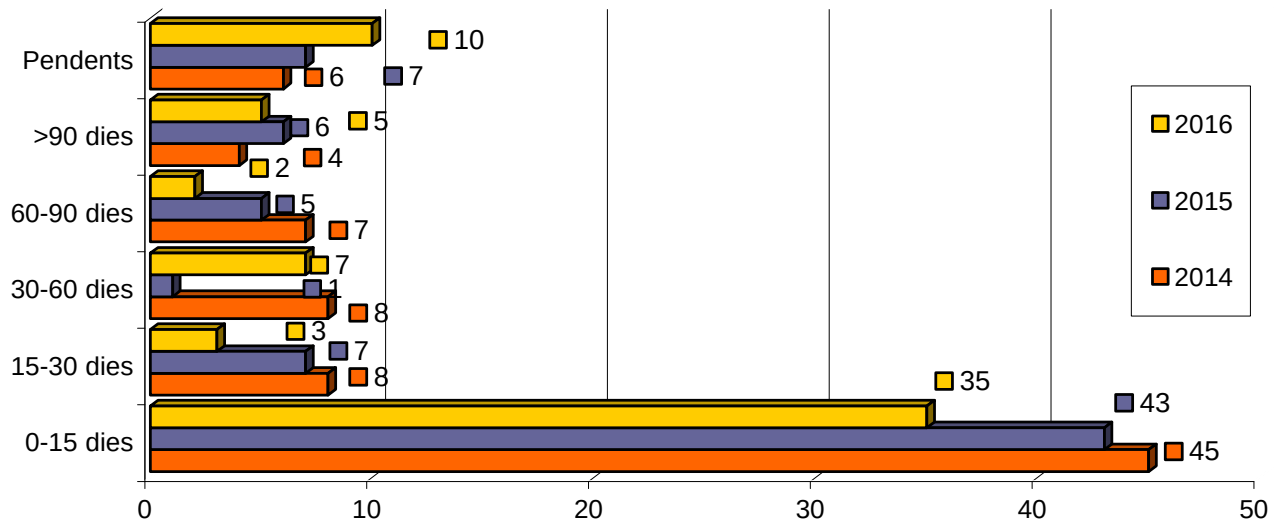
NIVELL D'ACCEPTACIÓ D'EXPEDIENTS AMB RECOMANACIÓ PER PART DE L'ALCALDIA- 2015

NIVELL D'ACCEPTACIÓ D'EXPEDIENTS AMB RECOMANACIÓ PER PART DE L'ALCALDIA- 2014

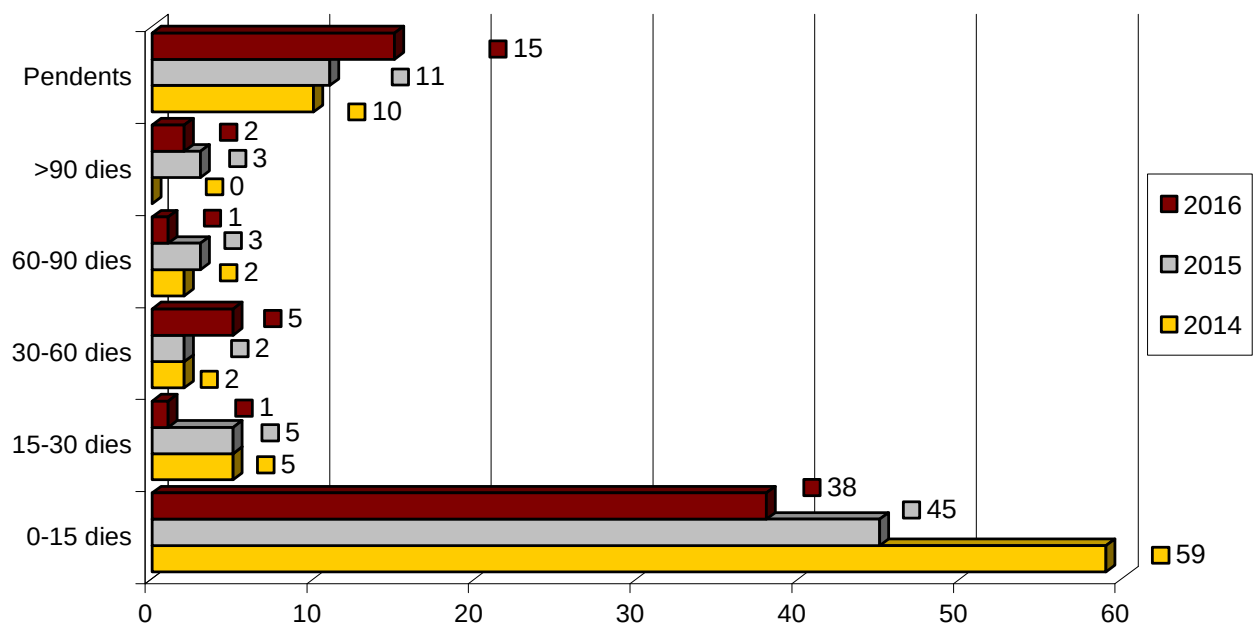


GRÀFIC 13

ENTRADA D'EXPEDIENTS FINS A LA RESOLUCIÓ PER PART DEL SÍNDIC



EXPEDIENTS DES DE LA RESOLUCIÓ FINS A L'EXECUCIÓ PER PART DE L'AJUNTAMENT



Tot i que enguany continua destacant com a fet positiu que tant el termini per tramitar com per executar la majoria de les queixes hagi estat inferior als quinze dies, igualment convé afegir que, desafortunadament, s'han produït increments significatius quant al temps de tramitació d'algunes resolucions amb recomanacions per part d'aquest Síndic/a, però també hem estat objecte d'endarreriments quant al temps de resposta i posterior execució per part de l'Administració.

Cal dir, però, que aquests endarreriments, en part, tenen a veure amb els canvis que a finals del 2015 es van produir en el circuit de les resolucions emeses pel Síndic/a mitjançant recomanacions, recordatoris, suggeriments, etc, i que, malauradament, a finals del 2016 (més d'un any) encara no s'han aplicat. En aquest sentit, vull fer una crida a la Sra. alcaldessa perquè doni les ordres oportunes per tal que es repari aquesta situació al més aviat possible, atès que l'excessiva dilació de l'Administració a actuar fa que els promotors de les queixes es qüestionin l'efectivitat i independència de la institució que represento.

Per la meua banda, vetllant pels drets de les persones promotores de les queixes, i a fi de garantir el compliment per part de l'Administració de les meves recomanacions, suggeriments, etc, una vegada han estat acceptats per la Sra. alcaldessa, continuaré fent un seguiment específic de cada cas fins a la seva execució. I perquè això sigui viable sense dilació, torno a demanar la col·laboració i la implicació de tots els/les directors/res d'àrea.

Finalment, per tancar aquest recull estadístic amb un quadre resum a data 31/12/2016, deixem constància de la situació dels expedients pendents de resolució referits a anys anteriors al 2016.

EXPEDIENTS ANTERIORS AL 2016: ESTAT DE TRAMITACIÓ A 31/12/2016

El resultat dels 7 expedients pendents de resolució al 2015 ha estat el següent:

- 1 desestimat per manca de competència en pertànyer a un altre organisme, inst. etc.**
- 1 tancat per desistiment**
- 1 desestimat sense recomanació**
- 3 desestimats amb mediació amb l'àrea competent**
- 1 estimat amb mediació amb l'àrea competent**

Val a dir que dels expedients resolts amb recomanació i acceptats totalment per l'alcaldessa:

- 1 no s'ha executat**
- 1 s'ha executat parcialment (encara manca executar una de les recomanacions del síndic)**

DRETS DELS CIUTADANS COMPROMESOS PER L'AJUNTAMENT-2016 **(MALA PRAXI ADMINISTRATIVA)**

DRET A OBTENIR RESOLUCIONS JUSTES I CONFORME A LA LLEI

Llei de Procediment Administratiu (LPA)-articles 35a. i 113 ⁽¹⁾

- Declarar la nul·litat d'un procediment sancionador per una errada evident en l'apreciació de la prova (exp.: 033/16) –pàg. 78 -
- Desacord amb la desestimació d'una reclamació patrimonial pels danys soferts per caiguda a un carrer (exp.: 098/16) –pàg. 61 -
- Desacord amb la imposició d'una sanció per, presumptament, no netejar d'herbes una parcel·la (exp.: 018/16) –pàg. 77 -
- Cobrament, presumptament improcedent, d'un metre de més d'una parada de venda ambulant dels dimarts en el Mercat de Ciutat Cooperativa (exp.: 092/16) –pàg. 68-

VULNERACIÓ DEL PRINCIPI DE TRANSPARÈNCIA

Constitució Espanyola - art- 105.b //Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat -CESDHC- art. 11 i 24.1 ⁽²⁾

- Exp.: 001/16- ACTUACIÓ D'OFICI -Facilitar la màxima informació legal garanteix els drets de les persones –pàg. 52 -

DRET A LA INFORMACIÓ

Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat -CESDHC- art. 11.1 //ROM –art. 124.1⁽³⁾

- Exp.: 001/16- ACTUACIÓ D'OFICI -Facilitar la màxima informació legal garanteix els drets de les persones –pàg. 52

¹ Art. 35a.LPA: Los ciudadanos tienen derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y a obtener copias de documentos contenidos en ellos. //

Art. 113 LPA: La resolución del recurso estimará, en todo o en parte, o desestimará las pretensiones formuladas en el mismo, o declarará su inadmisión.

² Art. 11.1 CESDHC: Els ciutadans i les ciutadanes tenen dret a ser informats de tot allò que pertoca a la vida social, econòmica, cultural i administrativa local. Els únics límits són el respecte de la vida privada de les persones i la protecció de la infància i la joventut. //

Art. 24.1 CESDHC: Les ciutats signatàries garanteixen la transparència de l'activitat administrativa. Els ciutadans i ciutadanes han de poder conèixer els seus drets i obligacions polítiques i administratives mitjançant la publicitat que es fa de les normes municipals, que han de ser comprensibles i actualitzades de forma periòdica.

³ Art. 124.1 ROM: Tots els ciutadan/es del municipi de Sant Boi de Llobregat, i en els termes previstos tant a la legislació general com en aquest reglament, tenen el dret a rebre una informació àmplia, puntual i objectiva sobre els assumptes municipals.

DRET A L'EFICÀCIA DELS SERVEIS PÚBLICS

CESDHC-art.23.1, i art. 30 de l'EAC ⁽⁴⁾

- Disconformitat amb la ubicació actual d'uns contenidors de residus (exp.: 003/2016) –pàg. 73 -
- Declarar la nul·litat d'un procediment sancionador per una errada evident en l'apreciació de la prova (exp.: 033/2016) –pàg. 78 -
- Agilitar la devolució de dos dipòsits d'obres (exp.: 060/2016) –pàg. 52-
- Exp.: 001/16- ACTUACIÓ D'OFICI- Facilitar la màxima informació legal garanteix els drets de les persones –pàg. 52

DRET A OBTENIR RESPOSTA

- Agilitar la devolució de dos dipòsits d'obres (exp.: 060/16) –pàg. 59-

DRET AL MEDI AMBIENT

CESDHC –art. 28.2 ⁽⁵⁾

- Reiterades molèsties veïnals per la conducta incívica d'un grup de joves que se concentra prop d'un hospital (exp.: 079/16) –pàg. 88 -

⁴

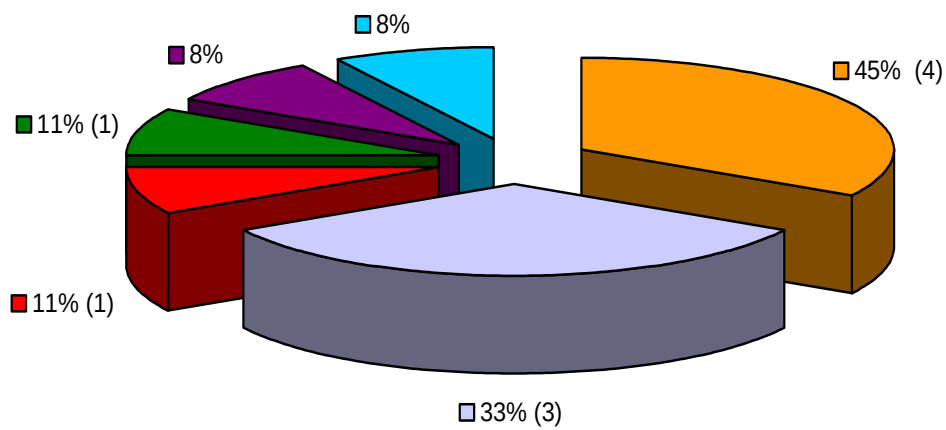
Art. 23.1 CESDHC: Les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús.//

Art. 30.2 EAC: Totes les persones tenen dret que els poders públics de Catalunya les tractin, en els afers que les afecten, d'una manera imparcial i objectiva, i que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

⁵

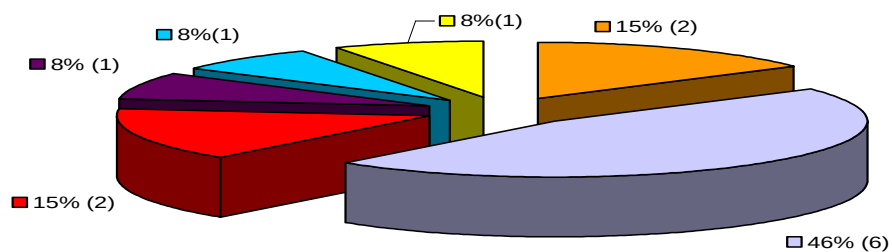
Art. 28.2 CESDHC:(...), les autoritats municipals adopten, sobre la base del principi de precaució, polítiques de prevenció de la contaminació (incloent-hi la contaminació acústica), d'estalvi de l'energia, de gestió, de reciclatge, reutilització i recuperació dels residus; amplien i protegeixen els espais verds de les ciutats.

DRETS DELS CIUTADANS COMPROMESOS PER L'AJUNTAMENT -2016 (MALA PRAXI ADMINISTRATIVA)



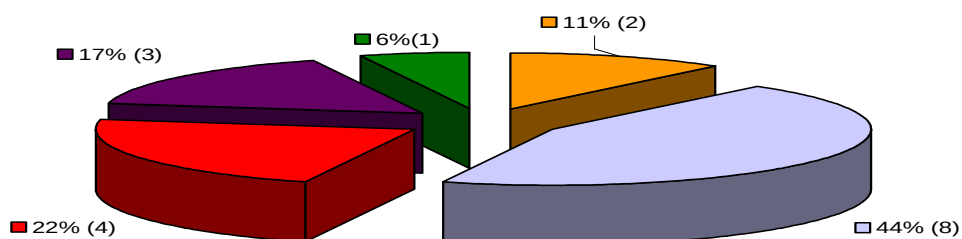
-  A obtenir resolucions justes i conforme a la Llei
-  A l'eficàcia dels serveis públics
-  A obtenir resposta
-  Al medi ambient
-  A la informació
-  Vulneració del principi de transparència

DRETS DELS CIUTADANS COMPROMESOS PER L'AJUNTAMENT -2015 (MALA PRAXI ADMINISTRATIVA)



- A obtenir resolucions justes i conforme a la Llei
- A l'eficàcia dels serveis públics
- A obtenir resposta
- A la informació
- Vulneració del principi de transparència
- A la circulació i a la tranquil·litat a la ciutat

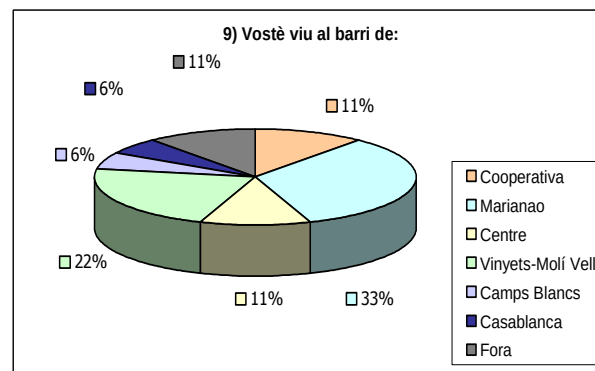
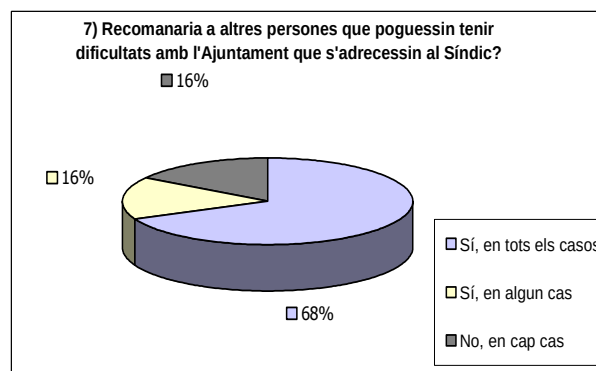
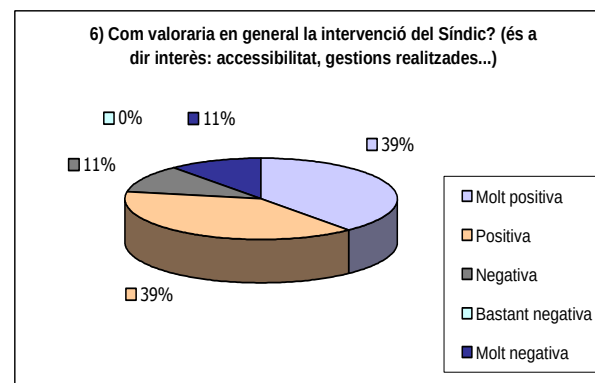
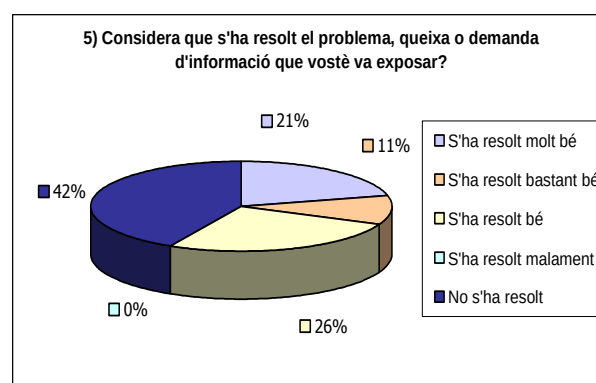
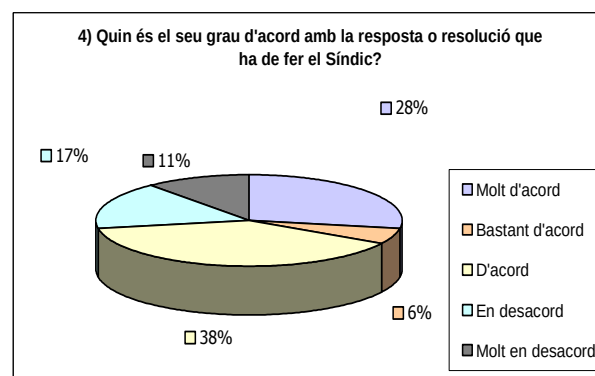
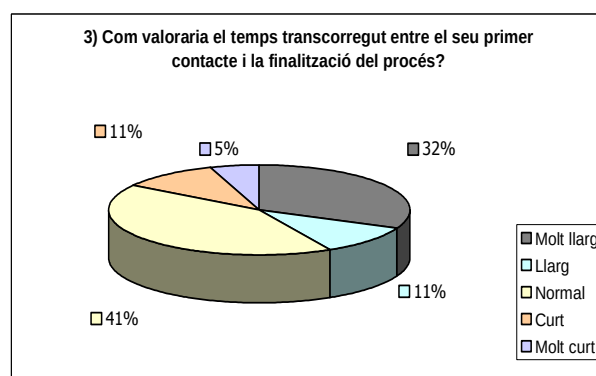
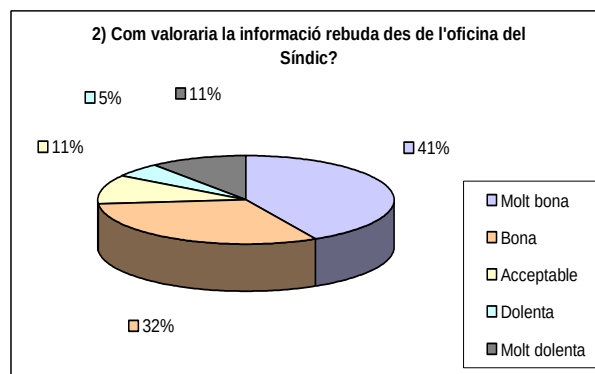
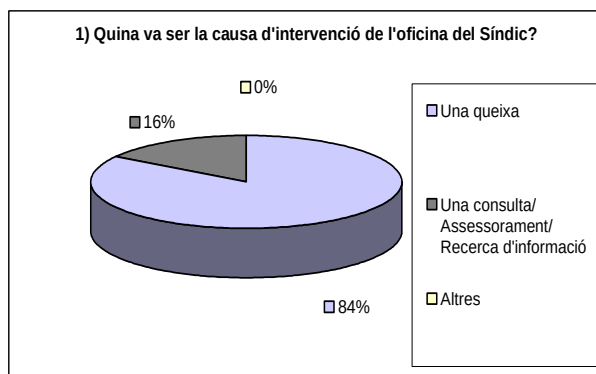
DRETS DELS CIUTADANS COMPROMESOS PER L'AJUNTAMENT -2014 (MALA PRAXI ADMINISTRATIVA)



- A obtenir resolucions justes i conforme a la Llei
- A l'eficàcia dels serveis públics
- A obtenir resposta
- A la informació
- Al Medi Ambient

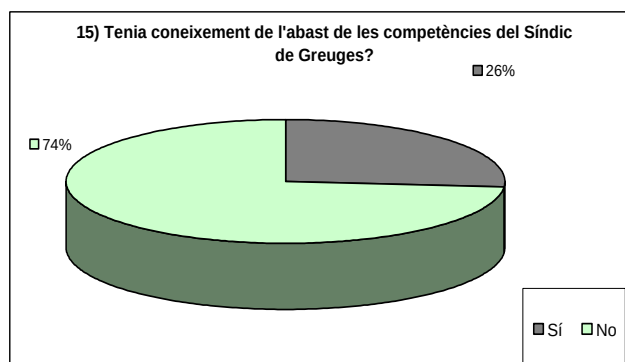
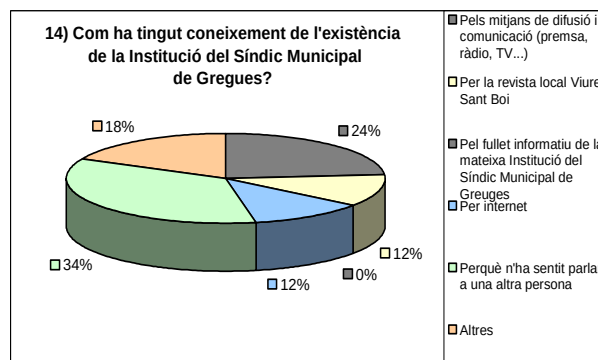
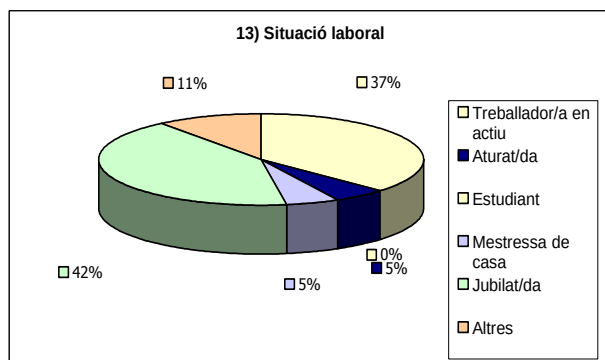
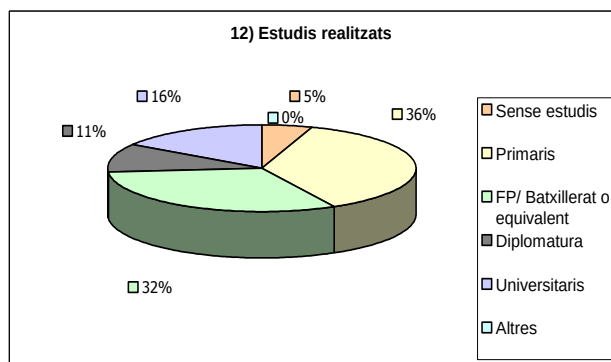
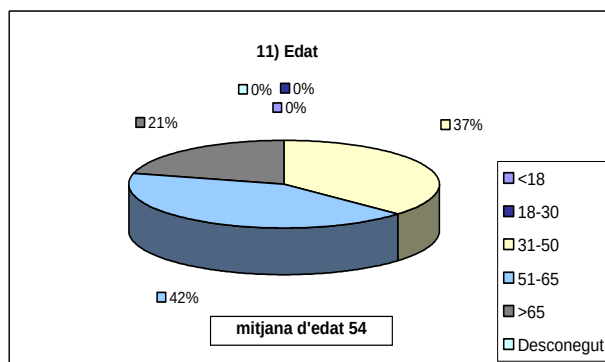
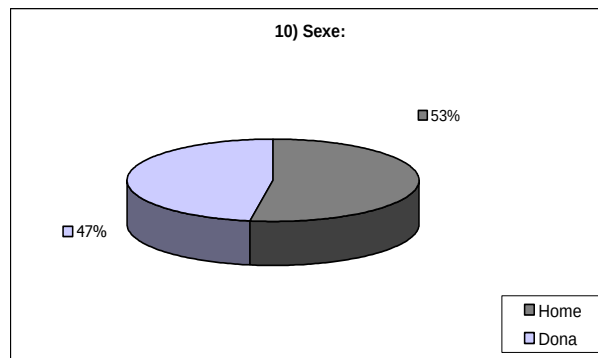
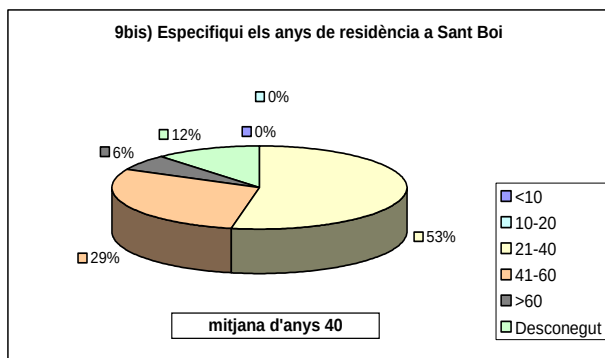
QÜESTIONARI INDIVIDUAL DE QUALITAT

GRÀFICS ENQUESTA SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES (I)





GRÀFICS ENQUESTA SÍNDIC MUNICIPAL (II)



Sant Boi de Llobregat, 31 de desembre de 2016

Pregunta núm. 8) (*) Suggestiments, dificultats que hagi tingut en les relacions amb el síndic/a, deficiències que hagi pogut detectar o opinions que permetin millorar l'actuació de la institució:

A continuació transcrivim les aportacions ciutadanes del total d'enquestes enviades:

- P2.- Tot correcte.
- P3.- El meu parer és que encara la Casa de la Vila i assistents no han resolt cap cas.
- P4.- Se ha resolt bien pero con retraso por parte del Ayuntamiento.
- P7.- No n'hi ha cap.
- P8.- La queja ha pasado al Síndic de Greuges de Catalunya y aún está pendiente de resolución.
- P9.- No he tenido ninguna dificultad, y he sido aconsejada favorablemente.
- P10.- No es normal que el ciudadano tenga que arreglar sus problemas, ya que para eso están ustedes. Si no llega a ser por mí, aún estaría esperando una resolución por su parte.
- P11.- La queixa superava les competències de la Sindicatura.
- P14.- Hace más de 9 meses que pusimos la queja y aún no se ha resuelto. Me han comentado que ha habido un cambio de síndic y por eso se está retrasando más. Opino que debería resolver quien inició el expediente y no otro que ha de volver a estudiarlo todo.
- P15.- Des de la queixa es triga molt a resoldre. L'Ajuntament molt lent en les solucions, tot i ser molt clara.
- P.17.- El síndic ha actuat força bé, però el problema persisteix. Ara que comença la calor tornen els sorolls del jovent a la nit.
- P18.- Bajo mi punto de vista me siento perjudicado por la influencia del amiguismo.

PERFIL DE L'USUARI/ÀRIA

A continuació exposem els resultats de l'enquesta enviada a totes les persones a les quals hem atès per haver realitzat algun tràmit al llarg del 2016: presentar una queixa, formular una consulta, sol·licitar algun tipus d'informació o altres. Les seves valoracions i aportacions, sense cap mena de dubte, ens ajudaran a millorar el servei que ofereix la institució del síndic/a municipal de Greuges.

Enguany, l'índex de participació ha estat d'un 21.8% (33% al 2015).

De l'anàlisi del total de les respostes rebudes sobre el qüestionari de qualitat enviat,enguany ha resultat com a usuari tipus un home de 54 anys, amb estudis Primaris, jubilat, que viu al barri de Marianao, amb 40 anys de residència a Sant Boi, i que ha tingut coneixement de la institució perquè n'ha sentit parlar a una altra persona.

Tot i que del total d'enquestes enviades hem rebut major nombre de resposta d'aquells usuaris que van formular una queixa al síndic/a (un 84%), en detriment de les consultes (amb un 16%), no podem obviar la importància d'aquest segon grup, atès que, en termes generals, és la causa majoritària d'atenció ciutadana, significant, per tant, un bon gruix de la tasca diària de la Sindicatura.

Un 37% (30% al 2015 i 40% al 2014) dels usuaris està en situació laboral activa; un 42% són jubilats (37% al 2015 i 32% al 2014), i un 5% aturats (24% al 2015 i 20% al 2014). Torna a créixer, doncs, el percentatge referit al col·lectiu de jubilats. Entenem aquest resultat en considerar que és el que disposa de més temps a l'hora de plantejar queixes i formular consultes al síndic/a. Per contra, ha baixat el nombre d'aturats, cosa que ens fa pensar que, malgrat que la situació de crisi econòmica encara continua, hi ha un petit ressorgiment econòmic.

El grau de coneixement de l'abast de les competències del síndic/a per part dels usuaris enguany ha sofert una bona davallada respecte d'anys anteriors. Així, del total de persones enquestades, únicament un 26% diu que les coneix (59% al 2015 i 56% al 2014). Aquest resultat fa que la nova titular es plantegi intensificar la difusió de la institució i de les seves funcions perquè arribi al major nombre de població santboiana possible i, en especial, als diferents col·lectius de la ciutat.

Pel que fa a la informació rebuda des de la Sindicatura, un 41% (un 58% al 2015 i 38% al 2014) de les persones enquestades n'està molt satisfet; un 32% (27% al 2015 i 46% al 2014), satisfet; un 11% (12% al 2014) considera que el nostre servei és acceptable; i un 5% (3% al 2015), que és dolent.

Quant al temps de resposta de resolució des que es presenta la queixa, més de la meitat dels enquestats (57%) considera que és normal, curt o molt curt (88% al 2015), però, malauradament, un 43% opina que és llarg o molt llarg. Aquest resultat fa pensar a l'actual Síndica en demanar més col·laboració per part de les diferents àrees implicades per, precisament, reduir terminis de resposta.

Un 72 % (90% al 2015) de les persones que han respost a l'enquesta manifesta estar molt d'acord, bastant d'acord o d'acord amb la resposta del síndic/a, un 17% (10 % en 2015) en desacord; i un 11% molt en desacord. Com ja ho hem dit en altres ocasions, creiem que aquest grau de satisfacció ve determinat pel tipus de resolució obtinguda.

Un 58% (62% al 2015) de les persones que ha atès el síndic/a considera que s'ha resol molt bé, bastant bé o bé el seu problema. Tanmateix, desafortunadament, encara hi ha un 42% (

38% al 2015) que opina que el seu problema no s'ha resolt. És precisament per analitzar, per interpretar aquest resultat del 42% que caldrà tenir en compte:

a) Que hi ha ciutadans/anes que s'adrecen a la Sindicatura quan encara no existeix una actuació municipal prèvia, quan resta oberta la via administrativa, o quan el seu cas pertany a un altre organisme o institució. Per tant, en molts d'aquests casos hem de pressuposar que quan els arriba la nostra enquesta el problema que van formular encara no s'ha resolt ni en un sentit ni en un altre.

b) Però també s'ha de tenir en compte que hi ha ocasions en què, malgrat que el/la síndic/a s'ha pronunciat favorablement respecte de la queixa o l'assumpte plantejats, l'Ajuntament triga molt a executar les seves recomanacions. Per això, malgrat que se'ls ha informat prèviament del resultat, quan els arriba l'enquesta, els usuaris consideren que el seu cas encara no s'ha resolt.

Davant de tot plegat, el síndic/a demana major esforç i implicació municipal per aconseguir un major grau de resolució i d'execució de les demandes ciutadanes en un curt període de temps, per, entre d'altres, evitar interpretacions errònies per part dels interessats.

Quant al grau d'accessibilitat a la figura del síndic/a, al seu interès envers els problemes formulats, a les gestions realitzades per intentar resoldre'ls, etc., un 39% la troba molt positiva o positiva, i negativa o molt negativa un 11%.

Finalment, un 68% (97% al 2015) dels usuaris recomanaria a altres persones que en tots els casos que poguessin tenir dificultats amb l'Ajuntament s'adrecessin a la Sindicatura, i amb un 16%, únicament en algun o en cap cas. Pressuposem que part del resultat d'aquesta qüestió ve determinat pel grau de satisfacció amb la resposta que les persones usuàries han rebut del síndic/a, sense tenir en compte les diferents situacions que es poden donar. Tot i així, hem de continuar fent pedagogia de la tasca que realitza aquesta figura perquè la resposta ciutadana sigui el més objectiva possible.

A la vista de les xifres resultants, enguany, igual que ja ho va fer el seu predecessor en altres ocasions, la nova Síndica municipal també vol fer una crida a potenciar i difondre el servei que dona la institució. De fet, aquesta última, malgrat haver-se incorporat a meitat d'octubre, tenint aquest com un dels seus principals reptes-objectius per al 2017, ja ha començat a endegar algun acte perquè es conegui la figura i la tasca que realitza en pro de la defensa dels drets de la ciutadania quan ha tingut problemes amb l'Ajuntament i els organismes que en depenen. I, en aquest sentit, també aprofita per demanar a l'equip de govern i als diferents grups polítics que, en la mesura que els sigui possible, posin els mitjans necessaris i ajudin o contribueixin que així sigui.



Síndica Municipal de Greuges
Sant Boi

QÜESTIONARI DE QUALITAT
(21,8% de participació)

	TOTAL	MITJANA ANYS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	
1) Quina va ser la causa d'intervenció de l'oficina del Síndic?																						
Una queixa	16			1		1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	
Una consulta/ Assessorament/ Recerca d'informació	3		1		1										1							
Altres	0																					
2) Com valoraria la informació rebuda des de l'oficina del Síndic?																						
Molt bona	8		1	1					1	1				1				1	1		1	
Bona	6							1			1	1	1		1	1						
Acceptable	2				1	1																
Dolenta	1																1					
Molt dolenta	2						1													1		
3) Com valoraria el temps transcorregut entre el seu primer contacte i la finalització del procés?																						
Molt llarg	6						1			1		1	1			1				1		
Llarg	2				1												1					
Normal	8		1			1		1	1					1	1			1	1			
Curt	2										1										1	
Molt curt	1			1																		
4) Quin és el seu grau d'acord amb la resposta o resolució que ha de fer el Síndic?																						
Molt d'acord	5		1	1										1				1			1	
Bastant d'acord	1										1											
D'acord	7					1			1			1	1		1		1		1			
En desacord	3					1										1						
Molt en desacord	2						1													1		
5) Considera que s'ha resolt el problema, queixa o demanda d'informació que vostè va exposar?																						
S'ha resolt molt bé	4			1										1				1			1	
S'ha resolt bastant bé	2								1		1											
S'ha resolt bé	5					1					1				1		1		1			
S'ha resolt malament	0																					
No s'ha resolt	8		1		1		1	1		1			1			1				1		
6) Com valoraria en general la intervenció del Síndic? (és a dir interès: accessibilitat, gestions realitzades...)																						
Molt positiva	7			1						1				1		1		1	1		1	
Positiva	7		1			1		1	1		1				1		1					
Negativa	2					1						1										
Bastant negativa	0																					
Molt negativa	2						1													1		
7) Recomana a altres persones que poguessin tenir dificultats amb l'Ajuntament que s'adrecessin al Síndic?																						
Sí, en tots els casos	13		1	1		1			1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	
Sí, en algun cas	3				1			1								1						
No, en cap cas	3						1					1								1		
8) Si ho desitja, exposi aquí algun suggeriment, dificultats que hagi tingut en les relacions amb el Síndic...																						
Vegeu (*)				X	X	X			X	X	X	X	X			X	X		X	X		
9) Vostè viu al barri de:																						
Cooperativa	2							1											1			
Marianao	6						1		1					1	1					1	1	
Centre	2									1			1									
Vinyets-Molí Vell	4		1								1	1						1				
Camps Blancs	1			1																		
Casablanca	1				1																	
Fora	2															1	1					
9bis) Especifiqui els anys de residència a Sant Boi																						
		40	40	41	56		34	43	45	35	62		35	40	26				42	31	30	35
10) Sexe:																						
Home	10			1	1	1		1					1	1			1		1	1	1	
Dona	9		1					1	1	1	1	1			1	1		1				
11) Edat:																						
		54	70	55	56	44	76	70	66	35	62	33	57	60	63	44	62	42	31	60	40	
12) Estudis realitzats																						
Sense estudis	1		1																			
Primaris	7				1	1	1	1			1			1	1							
FP/ Batxillerat o equivalent	6			1					1			1	1					1		1		
Diplomatura	2															1	1					
Universitaris	3									1									1		1	
Altres	0																					
13) Situació laboral																						
Treballador/a en actiu	7			1						1			1			1	1	1	1			
Aturat/da	1																			1		
Estudiant	0																					
Mestressa de casa	1											1										
Jubilat/da	8		1			1	1	1	1		1			1	1							
Altres	2				1																1	
14) Com ha tingut coneixement de l'existència de la Institució del Síndic Municipal de Greuges?																						
Pels mitjans de difusió i comunicació (premsa, ràdio, TV...)	4			1		1							1						1			
Per la revista local Viure Sant Boi	2							1													1	
Per la revista local Viure Sant Boi	0																					
Per full informatiu de la mateixa Institució del Síndic Municipal de Greuges	2											1						1				
Perquè n'ha sentit parlar a una altra persona	6		1				1		1	1					1			1				
Altres	3				1						1			1						1		
15) Tenia coneixement de l'abast de les competències del Síndic de Greuges?																						
Sí	5			1			1								1	1	1					
No	14			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1	1	1	



RELACIÓ D' EXPEDIENTS RESOLTS PER ÀREES I DEPARTAMENTS

ÀREA DE GOVERNANÇA

❖ Òrgans de govern/ Regidors/ Grups Municipals

- Exp.: 026/2016 – Neteja, esporga, asfaltat i col·locació d'un punt de llum a un barri de muntanya – (pàg. 51)
- Exp.: 027/2016 – Problemes per obtenir una còpia d'una Moció de Mobilitat aprovada en un Ple – (pàg. 51)

❖ Servei de Secretaria i Serveis Jurídics

- Exp.: 001/2016 ACTUACIÓ D'OFICI – Facilitar la màxima informació legal garanteix els drets de les persones – (pàg. 52)

ÀREA D'EDUCACIÓ, CONVIVÈNCIA I SOLIDARITAT

❖ Unitat d'Educació Comunitària i Civisme

- Exp.: 035/2016 – Abocament de cartró fora dels contenidors de recollida selectiva d'un col·legi – (pàg. 55)

ÀREA D'IGUALTAT I DRETS SOCIALS

❖ Unitat de Serveis Socials Bàsics

- Exp.: 038/2016 – Demora en la concessió d'un ajut social – (pàg. 55)



❖ **Servei de Serveis Socials, Salut i Família**

- Exp.: 050/2016 – Agilitar el tràmit de resposta a un ajut de la Mesa d'Emergència de la Generalitat i un altre per canvi de domicili – (pàg. 56)
- Exp.: 111/2016 – Agilitar la tramitació d'un ajut social per cobrir necessitats bàsiques – (pàg. 57)

ÀREA DE SERVEIS GENERALS

❖ **Servei d'Economia i Hisenda**

- Exp.: 025/2016 – Reducció en el rebut de l'IBI a les famílies monoparentals – (pàg. 57)
- Exp.: 048/2016 – Reducció dels interessos d'un deute de diversos impostos – (pàg. 58)
- Exp.: 076/2016 – Cobrament, presumptament improcedent, de l'IBI d'una plaça de pàrquing referit a dos exercicis – (pàg. 58)
- Exp.: 100/2016 – Cobrament improcedent, de l'IBI per dació en pagament de l'habitatge – (pàg. 58)

❖ **Unitat de Tresoreria i Hisenda**

- Exp.: 034/2016 – Sol·licitud d'un justificant d'un ingrés indegut en el compte bancari d'un usuari per una errada municipal – (pàg. 59)

❖ **Unitat de Comptabilitat**

- Exp.: 060/2016 – Agilitar la devolució de dos dipòsits d'obres – (pàg. 59)

❖ **Servei de Recursos Humans**

- Exp.: 023/2016 – Desacord en no haver estat preseleccionada en un procés per cobrir



diverses places d'operaris de jardineria – (pàg. 60)

❖ **Unitat de Gestió Patrimonial i Logística**

- Exp.: 058/2016 – Reclamació patrimonial pels danys provocats a la roda d'un cotxe un protector metàl·lic d'un arbre – (pàg. 61)
- Exp.: 098/2016 – Desacord amb la desestimació d'una reclamació patrimonial pels danys soferts per caiguda a un carrer – (pàg. 61)

ÀREA DE TERRITORI I DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC

❖ **Unitat de Llicències d'Activitats i Via Pública**

- Exp.: 043/2016 – Denegació d'un permís per a la instal·lació de taules vetllador a un bar del barri Centre – (pàg. 66)
- Exp.: 045/2016 – Molèsties veïnals diverses pel funcionament d'una terrassa amb taules vetllador d'un bar – (pàg. 67)
- Exp.: 046/2016 – Desacord amb la instal·lació d'una sortida de fums d'una activitat, per estar enganxada a la paret mitgera d'un habitatge particular – (pàg. 67)
- Exp.: 053/2016 – Molèsties pel funcionament de les terrasses amb taules vetllador d'un parell de bars – (pàg. 68)

❖ **Departament de Promoció de la Ciutat**

- Exp.: 092/2016 – Cobrament, presumptament improcedent, d'un metre de més d'una parada de venda ambulant dels dimarts en el Mercat de Ciutat Cooperativa – (pàg. 68)

❖ **Departament d'Administració de l'Àrea d'Urbanisme/OLH**

- Exp.: 151/2015 – Desacord en haver de presentar de nou una documentació de la qual ja disposa l'Ajuntament – (pàg. 71)

❖ **Unitat d'Urbanitzacions, Infraestructures i Mobilitat**

- Exp.: 155/2015 – Manca de resposta a dues sol·licituds de manteniment i millora d'un parc d'un barri de muntanya – (pàg. 72)

ÀREA DE CIUTAT SOSTENIBLE

❖ **Departament de Protecció de la Legalitat**

- Exp.: 113/2015 – Reiterades molèsties de contaminació acústica pel funcionament d'un elevador dins d'una activitat – (pàg. 73)
- Exp.: 003/2016 – Disconformitat amb la ubicació actual d'uns contenidors de residus – (pàg. 73)
- Exp.: 015/2016 – Presumpta manca de resposta a una sol·licitud de comprovació d'execució de mesures correctores a una activitat – (pàg. 76)
- Exp.: 018/2016 – Desacord amb la imposició d'una sanció per, presumptament, no netejar d'herbes una parcel·la – (pàg. 77)
- Exp.: 032/2016 – Denúncia de trànsit per no recollir excrements d'un gos a la via pública – (pàg. 77)
- Exp.: 033/2016 – Declarar la nul·litat d'un procediment sancionador per una errada evident en l'apreciació de la prova – (pàg. 78)
- Exp.: 051/2016 – Molèsties per brutícia i fum que genera la instal·lació d'una xemeneia – (pàg. 80)
- Exp.: 064/2016 – Desacord amb l'execució subsidiària de neteja d'un solar – (pàg. 80)
- Exp.: 072/2016 – Molèsties per la utilització d'un pati interior d'una activitat com a una terrassa pública – (pàg. 81)
- Exp.: 089/2016 – Molèsties de contaminació acústica ambiental – (pàg. 82)

ÀREA DE SEGURETAT PÚBLICA

❖ Polícia Local

- Exp.: 110/2015 – Presumpte tracte vexatori per part de la Policia local envers una ciutadana en fer una inspecció en un bar – (pàg. 82)
- Exp.: 143/2015 – Presumpte mal tracte rebut per part d la Policia local en fer una inspecció en un bar – (pàg. 83)
- Exp.: 148/2015 – Presumpte tracte discriminatori d'un agent de la Policia en sancionar un ciutadà – (pàg. 83)
- Exp.: 004/2016 – L'aparcament de dos vehicles prop d'un habitatge dificulta l'accés a casa d'un veí – (pàg. 84)
- Exp.: 031/2016 – Desacord amb la imposició d'una denúncia de trànsit i cobrament del servei de la grua municipal – (pàg. 85)
- Exp.: 040/2016 – Denúncia pel sistema de captació d'imatges – (pàg. 85)
- Exp.: 042/2016 – Desacord amb la imposició de denúncies de trànsit en massa en un lloc prohibit per un senyal vertical, atesa la tolerància reconeguda davant esdeveniments esportius o socials – (pàg. 86)
- Exp.: 079/2016 – Reiterades molèsties veïnals per la conducta incívica d'un grup de joves que se concentra prop d'un hospital – (pàg. 88)
- Exp.: 081/2016 – Presumpte tracte discriminatori per raó de gènere d'un agent en imposar una sanció de trànsit – (pàg. 89)
- Exp.: 088/2016 – Sanció per aparcar en una zona reservada a persones amb discapacitat – (pàg. 90)
- Exp.: 101/2016 – Desacord amb una de les dues sancions de trànsit imposades – (pàg. 90)
- Exp.: 116/2016 – Devolució de l'import d'una multa imposada a la zona blava, per haver-la pagat dues vegades – (pàg. 90)
- Exp.: 118/2016 – Desacord amb la imposició d'una denúncia de Civisme – (pàg. 91)

ALTRES

- Exp.: 044/2015 – Denegació del carnet de pensionista per als FGC – (pàg. 92)



- Exp.: 020/2016 – Invasió massiva de conductors de bicicletes per sobre de les voreres a Barcelona ciutat – (pàg. 92)
- Exp.: 030/2016 – Desacord amb la reducció del 50% del'ajut de la Llei de dependència – (pàg. 93)
- Exp.: 041/2016 – Disconformitat amb el text d'un document lliurat pel Servei Municipal de Mediació Ciutadana – (pàg. 93)
- Exp.: 047/2016 – Desacord amb la no acceptació d'un fill autista a un col·legi ordinari – (pàg. 93)
- Exp.: 049/2016 – Retorn, presumptament improcedent, d'una ajuda de lloguer a l'Agència d'Habitatge de Catalunya – (pàg. 94)
- Exp.: 068/2016 – Molèsties veïnals de molt diversa mena – (pàg. 95)
- Exp.: 073/2016 – Desacord amb la crida d'atenció a dos nens petits en una biblioteca per, presumptament, no complir amb les normes de recollida dels material utilitzat – (pàg. 95)
- Exp.: 078/2016 – Cobrament, presumptament improcedent, d'un rebut d'Endesa – (pàg. 96)



RECULL D'EXPEDIENTS RESOLTS **(per àrees i departaments)**

ÀREA DE GOVERNANÇA

❖ Òrgans de govern/ Regidors/ Grups Municipals

Exp.: 026/2016

Neteja, esporga, asfaltat i col·locació d'un punt de llum a un barri de muntanya

Un ciutadà vol que l'Ajuntament, sense més dilació, millori l'estat d'una zona d'un barri de muntanya, atès que ja ha demanat en diverses ocasions sense èxit:

- 1) El cobriment amb formigó d'uns tubs de clavegueram situats al carrer, els qual estan mig descoberts per les pluges, i poden suposar un risc d'accident per als vianants.
- 2) La col·locació d'un punt de llum, per la manca de visibilitat.
- 3) La neteja d'herbes, matolls i esporga regular dels arbres de la zona.

Parlat sobre el cas amb la regidora de Barris de muntanya, aquesta, coneixedora de la problemàtica descrita, es compromet a fer una adequació de la zona abans de finalitzar el 2016.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 027/2016

Problemes per obtenir una còpia d'una moció de Mobilitat aprovada en un Ple

Un ciutadà planteja al Síndic els problemes que s'està trobant per aconseguir una còpia d'una moció sobre Mobilitat aprovada en el Ple de febrer.

Una vegada consultat a Secretaria, no li neguen, simplement li han dit que s'ha d'esperar a que l'acte sigui ferm, o sigui, amb l'aprovació en el proper Ple de març. Després haurà de demanar la còpia a través de l'Oficina Municipal d'Atenció al Públic (l'OMAP) i mitjançant l'abonament previ de la taxa corresponent.



ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent

❖ **Servei de Secretaria i Serveis Jurídics**

Exp.: 001/2016-ACTUACIÓ D'OFICI

Facilitar la màxima informació legal garanteix els drets de les persones

La present iniciativa d'ofici du raó en la voluntat d'informar les persones dels drets que poden exercir en les seves relacions amb l'Administració quan volen recórrer-hi en contra, i proposar afegir al peu de tots els escrits, a més dels recursos que les persones poden interposar, també que aquest Ajuntament disposa de la institució del Síndic Municipal de Greuges per defensar els seus drets.

Després dels quinze anys de pràctic funcionament de la defensoria dels drets de la ciutadania, encara són testimoni de la sorpresa que causa en moltes persones (quan els ho explico directament) el desconeixement de l'abast i les circumstàncies en què el Síndic és competent quan els drets i les llibertats de les persones s'hagin vist agreujats per l'actuació de l'Ajuntament i dels organismes que en depenen.

La imparcialitat i la independència de què gaudeix aquesta institució, alhora que el deure de confidencialitat que obliga el seu titular, li confereixen una *vis atractiva*, que reforça l'*auctoritas* amb què actua normalment. És sabuda i acceptada per les parts en contradicció, la no vinculació de les resolucions que emet el Síndic, és a dir, que no tenen rellevància jurídica per modificar actes administratius. Per altre costat, a la manca de vinculació jurídica, el mateix sistema jurídic ha conferit a aquelles resolucions, pronunciaments, suggeriments o recordatoris legals i d'equitat una força o valor moral que **incumbeix** als destinataris: a la ciutadania i, principalment, a l'Administració.

En el si d'una democràcia participativa i col·laborativa, la "virtualitat" de les resolucions del Síndic, la incumbència política, es manifestarà en l'acceptació i presa en consideració de les resolucions en el cas concret, i com a orientacions quasi legals i/ o polítiques en benefici dels ciutadans. Cada pronunciació del Síndic du implícita l'estimació i la constatació d'un greuge en el cas concret objecte de queixa, alhora que, fent del cas categoria, una mala praxi que, l'Ajuntament, en pro de la bona administració, ha d'eradicar perquè en té el deure; perquè la bona administració sí és una obligació imperativa que no pot negligir o obviar, llevat que vulgui incórrer en responsabilitats. Vet aquí la força moral transformadora d'aquesta institució de defensoria dels drets de la ciutadania.

Coneixedor del pronunciament d'aquest Ajuntament com a ciutat defensora dels Drets Humans, amb la seva adhesió a la **Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat** el 14 de maig de 2001 (vegeu la transcripció d'alguns articles relacionats amb el contingut de la present actuació d'ofici a l'annex);



Assabentat, igualment, dels alts nivells de transparència reconeguda a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, que ja ha posat en marxa el Portal de Transparència, en aplicació de la *Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, de data 29 de desembre de 2014*;

I en definitiva, amb la pretensió de donar la màxima difusió de l'existència de la Institució del Síndic Municipal de Greuges, encara poc coneguda entre la ciutadania santboiana, i de fer-ho, per un costat, al mínim cost possible; i, per l'altre, per deixar constància de la seva naturalesa jurídica i de l'abast de les seves resolucions, ja, amb motiu de la presentació de l'informe d'activitats i de gestió de l'any 2008 vaig demanar a l'Ajuntament:

"(...) i cercant les sinèrgies funcionals i la congruència entre el dret administratiu consolidat i les noves formes garantistes d'assistència a la ciutadania, de la qual les defensories en són una mostra evident, penso, -i aprofito per traslladar-lo- un nou suggeriment, que seria bo i procedent que l'Ajuntament i, per tant, tots els departaments, les àrees, els òrgans i les empreses que en depenguin i l'activitat dels quals és revisable pel Síndic, incloguin en totes les seves resolucions que posin fi a la via administrativa (i, per tant, pròpiament el moment d'intervenció dels síndics o defensors) un paràgraf específic de que amb independència que puguin acudir a la via contenciosa, poden acudir també al Síndic Municipal, igual que fa amb la informació legal preceptiva sobre recursos, terminis, etc. "

I, així mateix, a l'informe de l'any 2009 també recordava a l'Ajuntament:

"(...), fent memòria i una relectura dels darrers informes presentats, els faig un recordatori d'altres suggeriments que no m'han estat confrontats o retornats, com ara el que vaig denominar "clàusula Mustarós" - en consideració al Síndic d'Argentona que en fou el primer postulant i impulsor. (Consistia aquella iniciativa en allò que acabo d'exposar, referit a l'informe de l'any 2008)".

Opino que aquesta seria una fórmula molt senzilla i pràctica de fer difusió de la institució, alhora que la naturalitzaria en el si administratiu de l'Ajuntament que, recordo, va tenir la voluntat de la seva creació a l'any 2001 .

I en aquest sentit, respecte del contingut de l'anterior paràgraf, voldria informar que altres sindicatures, com ara Vilafranca, Vilanova i la Geltrú, Girona..., ja han posat en marxa aquesta iniciativa, gràcies al fet que les seves propostes van ser acceptades pels respectius ajuntaments; I així, al peu de tots els escrits que s'han de notificar, tant si són resolucions com si són decrets, després de la lletra petita en què s'informa dels recursos que els ciutadans hi poden interposar, s'ha inclòs una clàusula que informa de l'existència de la institució del Síndic Municipal de Greuges.

Per tot això, amb la voluntat de contribuir al que s'ha exposat anteriorment; considerant que d'aquesta manera es garantirien molt més els drets de les persones, aquest Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat,

RECOMANA: *a l'Ajuntament que, bo i estimant la pertinença d'aquesta iniciativa d'ofici, inclogui en totes les resolucions que posin fi a la via administrativa (i, per tant, el moment d'intervenció del Síndic municipal) un paràgraf específic perquè les persones, amb independència que puguin acudir a la via contenciosa, puguin acudir també al Síndic Municipal de Greuges, igual com es fa amb la informació legal preceptiva sobre els recursos, terminis, etc. I, alhora,*

SUGGEREIX: *que aquesta informació s'incorpori a peu de pàgina, a rengló seguit dels advertiments legals i de la informació dels recursos que poden emprar les persones, i que s'adopti un criteri comú en el redactat, que bé podria seguir el model següent:*



" Aquest Ajuntament disposa de la institució del Síndic Municipal de Greuges, que té entre les seves competències, supervisar les actuacions i les decisions municipals, amb la finalitat de defensar els drets i les llibertats de la ciutadania. El seu servei és gratuït. Si teniu alguna discrepància o queixa en relació a aquesta resolució podeu sol·licitar la seva intervenció, sense que aquesta tingui efectes suspensius en relació a la tramitació de les actuacions. Heu de tenir en compte, però, que la queixa no paralitza ni interromp, en cap cas, els terminis legals per interposar els recursos corresponents que se us han indicat anteriorment".

ANNEX

- Art. XI - Dret a la Informació

2. Les autoritats municipals ofereixen els mitjans perquè la circulació d'informació que afecti la població sigui accessible, eficaç i transparent. A aquest efecte, desenvolupen l'aprenentatge de les tecnologies informàtiques, el seu accés i la seva actualització periòdica.

- Art. XXIII - Eficàcia dels Serveis Públics

1. Les autoritats locals garanteixen l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats dels usuaris vetllant per evitar qualsevol situació de discriminació o d'abús.

- Art. XXIV - Principi de Transparència

1. Les ciutats signatàries garanteixen la transparència de l'activitat administrativa. Els ciutadans i ciutadanes han de poder conèixer els seus drets i obligacions polítiques i administratives mitjançant la publicitat que es fa de les normes municipals, que han de ser comprensibles i actualitzades de forma periòdica.

ESTAT:

Estimat / Acceptació total per part de l'Alcaldia / Pendent d'execució



ÀREA D'EDUCACIÓ, CONVIVÈNCIA I SOLIDARITAT

❖ Unitat d'Educació Comunitària i Civisme

Exp.: 035/2016

Abocament de cartró fora dels contenidors de recollida selectiva per part d'un col·legi

Una ciutadana es queixa que un col·legi fa un abocament reiteratiu i indegut de caixes de cartró al costat dels contenidors de recollida selectiva existents a la zona, malgrat que aquest no estan plens. Aquest comportament incívic, a banda del mal efecte que causa, pot suposar un risc d'accidents per als vianants, sobretot els dies de pluja, quan aquest material es mulla.

Tot i informar la ciutadana de la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia, el Síndic va traslladar la queixa al cap de la Unitat de Planificació i Gestió de Centres Educatius, qui un parell de dies més tard ens va comunicar que la direcció del col·legi es feia ressò de la queixa perquè no es tornés a repetir una situació com la descrita.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / No actuació municipal prèvia

ÀREA D'IGUALTAT I DRETS SOCIALS

❖ Unitat de Serveis Socials Bàsics

Exp.: 038/2016

Demora en la concessió d'un ajut social

Un ciutadà es queixa de la demora de l'Ajuntament en concedir-li un ajut social per cobrir necessitats bàsiques familiars, motiu pel qual demana que s'agilitin aquest tipus d'ajuts quan existeix precarietat econòmica.

Exposat el cas a la treballadora social de referència, ens confirma que l'ingrés es farà el mateix dia que el ciutadà formula la queixa al Síndic; que l'endarreriment, en aquest cas concret, havia vingut motivat per les vacances de Setmana Santa; que des de Serveis Socials són conscients que encara s'han d'agilitar més els ajuts que afecten

directament l'economia dels col·lectius més desfavorits. Tanmateix va voler remarcar que aquest no era el cas del promotor de la queixa.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

❖ **Servei de Serveis Socials, Salut i Família**

Exp.: 050/2016

Agilitar el tràmit de resposta a un ajut de la Mesa d'Emergència de la Generalitat i a un altre per canvi de domicili

Una ciutadana demana la intervenció del Síndic perquè intenti agilitar la resposta a les dues qüestions plantejades a la seva treballadora social de referència, les quals transcrivim tot seguit, atès que es troba en una situació de clara vulnerabilitat social, i voldria saber de quines ajudes pot disposar ara:

1) saber si els havia arribat resposta de la Mesa d'Emergència de la Generalitat i li concedien un pis de lloguer baix.

2) saber si li aprovaran des de Serveis Socials un ajut d'un 1.000€ aproximadament per fer un canvi de domicili, atès que està a punt de ser desnonada de l'habitatge a on actualment resideix per impagament de lloguer.

Una vegada feta la recerca d'informació sol·licitada, es comunica a la ciutadana que respecte de la pregunta 1) el tràmit està fet, i tot i que es tracta d'una emergència, pel volum de sol·licituds rebudes (també d'altres municipis), encara haurà d'esperar la resposta, i se li fa l'observació que aquesta podria ser negativa. I precisament tenint en compte aquesta dilació i la situació econòmica i social de la ciutadana, pel que fa a la qüestió 2), li concedien l'ajut per fer el canvi de domicili.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent



Exp.: 111/2016

Agilitar la tramitació d'un ajut social per cobrir necessitats bàsiques

Un ciutadà diu que fa 25 dies que va tramitar a l'Ajuntament un ajut de necessitats bàsiques: alimentació, roba, etc, però encara espera la resposta, tot i que li havien informat que en un parell o tres de setmanes ho tindria enllestit. Per aquesta raó demana la intervenció de la Síndica municipal, a veure si pot agilitar el tràmit en aquesta ocasió i en altres futures.

Exposat el cas a la treballadora social de referència, aquesta es va comprometre el mateix dia a emetre l'informe socio-familiar corresponent. No obstant això, va voler aclarir que a Serveis Socials atenen els casos per situació d'emergència; que va atendre el ciutadà sense cita prèvia; que ja se li havia concedit un ajut de banc d'aliments per a una durada de sis mesos; i que, a més, aquest i la seva parella disposen d'altres ingressos. Per tant, entenia que el ciutadà podia esperar.

Finalment, l'ajut a què feia referència el ciutadà, i que consistia en una transferència bancària per cobrir altres necessitats, es va realitzar abans d'una setmana des que aquest va contactar amb la Síndica.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

ÀREA DE SERVEIS GENERALS

❖ **Servei d'Economia i Hisenda**

Exp.: 025/2016

Reducció en el rebut de l'IBI a les famílies monoparentals

Una ciutadana que té la condició de família monoparental demana poder beneficiar-se d'un descompte en el rebut de l'IBI, igual que així ho gaudeixen les famílies nombroses. Comenta que la Sra. alcaldessa ja preveia aquest canvi l'any passat i vol saber si enguany s'aplicarà.

Arxivem l'expedient per manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / No existir una actuació municipal prèvia



Exp.: 048/2016

Reducció dels interessos d'un deute de diversos impostos

Una ciutadana explica que està liquidant un deute de diversos impostos municipals des de l'any 2009, i a raó d'una quota mensual que li van ajustar des de l'ORGT perquè la pogués pagar. Tanmateix, ara, quant està pagant el deute referit al 2012, troba que és desproporcionat haver de pagar uns interessos de demora tant elevats, i considera que l'Administració hauria de fer-ne quelcom per ajudar el contribuent que vol pagar, com ara, reduir aquests tipus d'interessos.

El Síndic va aconseguir una reunió de la ciutadana amb el responsable de l'ORGT per parlar-ne, alhora que li va aconsellar que proposés aquest plantejament-suggeriment al regidor d'Economia.

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 076/2016

Cobrament presumptament improcedent de l'IBI d'una plaça de pàrquing referit a dos exercicis

Un ciutadà considera que l'Ajuntament li ha cobrat de manera improcedent l'IBI d'una plaça de pàrquing referit als exercicis 2012 i 2013, atès que ja no era de la seva propietat.

A la vista del testimoni i la documentació aportats pel ciutadà, li informem de la nostra manca de competència, en no existir una actuació municipal prèvia.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / No existir una actuació municipal prèvia

Exp.: 100/2016

Cobrament improcedent de l'IBI per dació en pagament de l'habitatge

Un ciutadà exposa a la Síndica que l'Ajuntament li vol cobrar l'IBI amb recàrrec tot i la dació en pagament del seu habitatge, motiu pel qual demana la seva ajuda perquè l'Ajuntament anul·li el deute.



Una vegada exposat el cas al departament corresponent, ens informen que el ciutadà que reclama és cotitular de l'habitatge en qüestió; que no resideix a Sant Boi des del 2010, i a més és perceptor d'altres ajuts. Per aquests motius no es pot beneficiar de cap exempció i se li va practicar la liquidació tributària corresponent .

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent

❖ **Unitat de Tresoreria i Hisenda**

Exp.: 034/2016

Sol·licitud d'un justificant d'un ingrés indegut en el compte bancari d'un usuari per una errada municipal

Per una errada municipal, a un ciutadà li van ingressar al seu compte bancari una elevada quantitat de diners que no li corresponia. Des de l'Ajuntament el van trucar per informar-lo que li retirarien l'import ingressat indegudament. No obstant això, el ciutadà creu que aquesta acció municipal és insuficient i vol que, a més, li demanin disculpes i li lliurin un document justificatiu del moviment bancari erroni.

El Síndic va demanar a la cap de Tresoreria un certificat o un faig constar de l'errada comesa, que finalment es va lliurar al ciutadà.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

❖ **Unitat de Comptabilitat**

Exp.: 060/2016

Agilitar la devolució de dos dipòsits d'obres

Un ciutadà va sol·licitar una llicència d'obra major a l'any 2000. Malauradament, per diversos problemes personals, no va poder començar l'obra. Al gener de 2016 va comunicar a



L'Ajuntament la renúncia de l'esmentada llicència, i a primers d'abril li van acceptar la renúncia alhora que li comunicaven que traslladaven el corresponent acord a la Unitat de Comptabilitat per a la devolució de dos dipòsits: a) en concepte de gestió de residus (752.77€), i b) en concepte de reposició d'urbanització (3.245.47€). Tanmateix, a la data de presentació la queixa al Síndic (21/06/17) l'Ajuntament encara no li ha fet cap ingrés, ni tampoc no han contactat amb ell per comunicar-li res. És per això, i perquè necessita els diners, que demana que s'agiliti el tràmit de devolució.

Exposat el cas a Comptabilitat, reconeixen l'errada i queden en reparar el greuge, i als pocs dies ens comuniquen que ja s'havia posat en circuit la devolució de l'import dels dos dipòsits.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

❖ **Servei de Recursos Humans**

Exp.: 023/16

Desacord en no haver estat preseleccionada en un procés per cobrir diverses places d'operaris de jardineria

Una ciutadana es queixa per no haver estat preseleccionada en un procés per cobrir diverses places d'operaris de jardineria, quan considera que té més estudis dels requerits. Davant d'aquest fet, vol saber els criteris que l'Ajuntament ha tingut en compte per seleccionar els/les candidats/es.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / No existir una actuació municipal prèvia



❖ **Unitat de Gestió Patrimonial i Logística**

Exp.: 058/2016

Reclamació patrimonial pels danys provocats a una roda d'un cotxe un protector metàl·lic d'un arbre

Una ciutadana es queixa de la denegació de la reclamació patrimonial que va presentar a l'Ajuntament pels danys que va provocar a una roda del seu vehicle un protector metàl·lic amb arestes tallants d'un arbre situat en la zona blava a on va intentar aparcar.

Demana que l'Ajuntament estimi la seva reclamació patrimonial i li paguin l'import de la roda malmesa, atès que la zona blava a on va aparcar és precisament un lloc adient per fer-ho i, per tant, no hauria d'existir tant a prop un escocell metàl·lic que pot provocar accidents. En tot cas, a la vista que aquest fet es pot repetir, s'hauria de canviar el protector per un altre d'un altre material.

Atès que ens assabentem que resta oberta la via administrativa, informem la ciutadana de la nostra manca de competència.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

Exp.: 098/2016

Desacord amb la desestimació d'una reclamació patrimonial pels danys soferts per caiguda a un carrer

EXTRACTE DE LA QUEIXA

La Sra. **XXX** va presentar una queixa en aquesta oficina de la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi davant la seva disconformitat amb la desestimació a la reclamació de responsabilitat patrimonial que havia presentat a l'Ajuntament, com a conseqüència de la caiguda que va patir al carrer de l'Abat Escarré, 20-22, a causa del terra lliscant, el 28/08/2015.

RELACIÓ DE FETS

- L'1/09/2016, la Sra. **XXX** va presentar a l'Ajuntament una reclamació patrimonial pels danys soferts a la via pública, amb RGE núm.: 2015021456, de la qual transcrivim, a continuació, la part expositiva de fets:

"el 28 d'agost, a les 12.22 del migdia, baixava pel carrer de l'Abat Escarré. A uns 20 metres per davant meu dos homes i un camió cisterna de Coressa netejaven amb aigua a pressió les voreres. Jo caminava cap avall per la vorera mullada. A l'alçada del

número 20-22 vaig reliscar i vaig caure d'esquena, donant-me un fort cop al còccix i als colzes. Vaig quedar estirada a terra i ben estabornida. Una parella i una veïna del carrer van venir a auxiliar-me. Malgrat el crit que vaig fer, els homes del camió cisterna sembla que no se'n van adonar i van seguir amb la seva feina. La noia que s'havia apropiat a ajudar-me va apuntar el número de la matrícula a instàncies de la veïna que li va demanar que ho fes. El que va apuntar va ser E5519-BGB, tot dient que no havia pogut llegir bé la matrícula, perquè en aquell moment el camió girava per agafar el carrer de la Riera Basté. Quan vaig poder incorporar-me, vaig comprovar, alleujada, que podia caminar, però el dolor a la regió sacra era molt intens. Podia també moure els braços, encara que la mà esquerra em feia una mica de mal. Vaig tornar a casa meua amb dificultat i vaig intentar fer repòs. Com que el dolor del braç cada cop anava en augment, a les 5 de la tarda em van portar a l'Hospital de Sant Joan de Déu, on després de fer-me una exploració i radiografies (adjunto informe del Servei d'Urgències), em van diagnosticar fractura al cap del radi del braç esquerra i contusió sacrococcígia. Em van posar una fèrula dorsal de guix cobrint l'avantbraç, el colze i fins a mig braç".

La ciutadana continua dient:

"El carrer de l'Abat Escarré és un carrer amb un pendent força pronunciat, i des de fa anys, i en diferents trams, no té el paviment en bon estat, perquè, sobretot, en condicions de pluja o el terra mullat, no té capacitat d'adherència. Jo mateixa no és la primera vegada que hi patino i és la segona que hi caic. Així mateix, he vist caure a altres persones, entre aquestes, un dels meus fills, i sé per altres veïns que l'Ajuntament en té constància.

Les conseqüències de la caiguda han estat la baixa laboral amb la corresponent reducció de sou. A la pràctica, la pèrdua dels dies de vacances que em mancaven per gaudir, a més de forts dolors a la zona sacra.

A més de tots aquests perjudicis, la meua incapacitat em genera limitacions de tipus domèstic que m'afecten a mi i a les persones que m'envolten. No poder conduir és una d'aquestes.

M'agradaria afegir que m'havia d'incorporar l'1 de setembre a un nou lloc de treball com a membre i única docent de l'equip de nova creació d'un hospital de Dia per adolescents al Parc Sanitari Benito Menni i que no podrà ser."

- A la vista dels fets ocorreguts, la Sra. XXX demana a l'Ajuntament:

"Arribats a aquest punt, la meua petició és doble:

1. Per un costat reclamo la indemnització corresponent que cobreixi els perjudicis que la caiguda m'ha ocasionat i m'ocasionarà.

2. Reparació del paviment de tot el carrer de l'Abat Escarré perquè no es torni a produir un accident com aquest, per causa de l'estat del paviment."

DOCUMENTACIÓ APORTADA

- Atès que per a la valoració del dany sofert i de la quantia d'indemnització a satisfer, la Sra. XXX va presentar a l'Ajuntament: l'informe d'assistència mèdica del servei d'Urgències a l'Hospital de Sant Joan de Déu, tres fulls successius de baixa i el de l'alta mèdica (aquest últim de data 9/10/15), la nòmina del mes de setembre de 2015 (amb les reduccions aplicades pels dies de baixa), i la nòmina del mes d'agost, per fer-ne les comparacions adients;

- Atès que a fi de provar els fets, la Sra. **XXX**, a més de l'escrit de reclamació, també va aportar fotografies de l'indret a on havia caigut, on s'aprecia una pàtina brillant en la superfície dels panots, ja que atribueix l'accident a l'estat lliscant de la vorera, incrementat per l'aigua de reg del camió de neteja viària que hi va efectuar servei el mateix dia de l'accident (vegeu annex I);

- Atès que la Sra. **XXX**, davant la desestimació de la reclamació de responsabilitat patrimonial i del posterior recurs de reposició, amb RGE núm. 21456, de l'1/09/15, i 11890, de 28/04/16 respectivament, va decidir presentar una queixa a l'Oficina de la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat el 2/11/16; queixa que va ser admesa a tràmit per reunir els requisits necessaris;

TRAMITACIÓ

- Atès que de la revisió i estudi de l'expedient de reclamació patrimonial N622/2015/000064 es desprèn:

1.- Que en data 10/09/2015, la tècnica de Reclamacions Patrimonials va demanar al cap del Servei Local de Seguretat informe sobre l'accident referit; i la resposta de data 23/09, en allò més rellevant diu:

"(...) Que aquesta instrucció ha consultat les bases de dades policials i no ha trobat cap intervenció en el dia, hora i lloc esmentats en la reclamació, i només ha conegut els fets per la present sol·licitud; que la reclamant va fer constar una matrícula del presumpte camió cisterna de neteja de Coressa (...), que, presumptament, va ser el causant que la vorera estigués rellicant, però consultades les bases de dades policials, la matrícula corresponia a un turisme; que una vegada comprovat l'estat de la vorera on van tenir lloc les lesions, aquesta es troba en bon estat de conservació, i ja no pot afegir res més significatiu";

2.- Que el mateix 10/09/2015, la tècnica de Reclamacions Patrimonials també va demanar informació al cap del Servei de Serveis Municipals. Transcrivim la resposta de data 8/10/2015:

"Que es realitza inspecció de la zona esmentada amb data 2/10/2015 i s'observa que l'estat i inclinació del paviment de la vorera són correctes.

Que hi ha trams de vorera on el porus de la superfície del paviment hidràulic està molt tancat.

Que en data 7/10/2015 s'ha realitzat un tractament als trams de la vorera per tal d'obrir porus a la superfície del paviment hidràulic";

3.- Que segons l'AP28160534, l'Ajuntament desestima la reclamació de responsabilitat patrimonial presentada per la Sra. **XXX** l'1/09/15, amb RGE núm. 21456, pels danys ocasionats, presumptament, quan va caure pel paviment lliscant de la vorera del carrer de l'Abat Escarré, 20-22, després de passar el camió de reg de Coressa, declarant la ***no existència de responsabilitat patrimonial de l'Ajuntament, per no existir nexa de relació de causalitat entre els fets produïts i l'actuació o omissió d'aquesta administració, sobre la base de les consideracions recollides a la part expositiva de l'esmentat acord, atenent a l'exercici dels seus drets (art. 139 de la Llei 30/1992);***

(En aquest punt cal assenyalar, però, que la tècnica de Responsabilitat Patrimonial va ometre una part rellevant de la intervenció de Serveis Municipals a la part expositiva de l'acord abans

citat, ja que únicament fa constar que **"es realitza inspecció de la zona esmentada i s'observa que l'estat i inclinació del paviment de la vorera són correctes"**, quan també **"es reconeix l'existència de trams de la vorera on el porus de la superfície del paviment hidràulic està molt tancat, motiu pel qual - entén aquesta Síndica- que el 7/10/2015 es va realitzar un tractament en aquells mateixos trams de la vorera, per tal d'obrir el porus en la superfície del paviment hidràulic.**)

CONSIDERACIONS

CONSIDERANT (1): que aquesta Síndica municipal, per tal d'esbrinar objectivament els fets i decidir si la promotora de la queixa té dret a ser indemnitzada o no, a més d'escoltar el seu relat fàctic, també es va personar al lloc a on diu que va patir l'accident, i, a més de constatar els fets argumentats per la Sra. **XXX**, també va obtenir el testimoni de diversos veïns de la zona (presidents de dues comunitats de veïns, i de tres ciutadans triats aleatòriament), que asseguruen tenir coneixement d'altres accidents relacionats amb l'estat lliscant del paviment; testimonis que també constaten que en diverses ocasions s'han fet tractaments a la superfície del paviment per tal de millorar-ne l'adherència;

CONSIDERANT (2): que els testimonis abans esmentats manifesten que no tenen constància que les caigudes s'hagin denunciat, tot i que tenen coneixement que hi ha gent que ha caigut i refereixen el cas d'una veïna que per la caiguda es va fracturar el còccix;

CONSIDERANT (3): que la ciutadana en cap moment va donar com a exacta la matrícula que va posar al seu escrit de reclamació patrimonial; si no que diu que **"no havia pogut llegir bé la matrícula, perquè en aquell moment el camió girava per agafar el carrer de Riera Basté"**; argument, aquest, que torna a utilitzar en el seu recurs de reposició de data 26/04/2016; i que davant d'aquest fet, l'Ajuntament en cap moment va prendre la iniciativa de sol·licitar informació per esbrinar si entre els vehicles de Coressa havia algú amb el número de matrícula semblant, així com tampoc no va demanar el circuit i l'itinerari del camió cisterna de neteja dels carrers el dia de l'accident, per així haver pogut contrastar el testimoni de la promotora de la queixa – tal com ella mateixa apuntava en el seu recurs de reposició;

CONSIDERANT (4): que no va poder deixar constància de la seva denúncia, ja que es va personar a la caserna de la Policia local i no van atendre la seva denúncia, i que després va anar a la comissaria de Mossos des d'on la van derivar a la sindicatura de greuges;

CONSIDERANT (5): que més tard, tot i que a la resposta al recurs de reposició **Sí** que es fa esment de la intervenció en el paviment per part de Serveis municipals, tanmateix li treuen importància, ja que en cap moment es fa referència a que el terra estigués lliscant, quan és de suposar que aquest efecte lliscant s'incrementa amb l'acció de l'aigua, i just acabava de passar el camió de reg per la zona;

CONSIDERANT (6): que la vorera del carrer de l'Abat Escarré és estreta i per tal d'evitar relliscar la ciutadana hauria d'haver baixat a la calçada, amb el perill que això podria comportar;

(Aquesta Síndica no dubta de la veracitat del testimoni de la ciutadana, ja que, malgrat que inicialment se li podria atribuir l'accident per una manca d'atenció en deambular per la vorera - per cert, fet, aquest, igualment imputable a qualsevol altre vianant-, no podem obviar que en aquest cas la interessada coneixia perfectament el carrer per on transitava (per la proximitat a casa seva). Per tant, cal suposar que l'accident va estar per causa del terra lliscant, agreujat aquell dia per l'aigua del camió de reg de Coressa).

CONSIDERANT (7): que la ciutadana, a més de la indemnització que li pogués correspondre segons barems, també demanava la reparació del paviment en la zona a on va caure, per així evitar possibles futurs accidents a altres vianants. Tanmateix, a data d'avui, únicament tenim



constància que s'ha efectuat un tractament d'obertura de porus el dia 7/10/2015;

CONSIDERANT (8): que la reparació del terra - segons va manifestar a aquesta Síndica la Sra. **XXX** – es va produir gràcies a la intervenció del regidor del Barri de Marianao, a qui va formular directament la mateixa queixa que avui ens ocupa; i contrastada aquesta informació amb l'esmentat regidor, aquest va confirmar que va considerar necessari fer una inspecció tècnica de l'estat de la vorera, a partir de la qual es va procedir a la posterior actuació sobre el paviment;

CONSIDERANT (9): que segons informa el comunicat intern de data 8/10/2015, tant el cap del servei de Serveis Municipals com el cap de grup de Manteniment, van considerar adient intervenir en trams del carrer de l'Abat Escarré per obrir el porus del paviment; i que un d'aquests és el lloc a on va caure la promotora de la queixa, cosa que fa pensar a aquesta Síndica que, de no haver arribat la queixa de la Sra. **XXX** directament al regidor, aquesta actuació no s'hauria fet;

CONSIDERANT (10): que la resposta facilitada el 16/12/2016 pel cap del Departament de Brigades a la meua sol·licitud d'informació estadística sobre intervencions en el paviment del carrer de l'Abat Escarré: tipologia del tractament i nombre d'aplicacions, a instància de qui es va realitzar i les causes d'actuació, durant el període comprès entre juliol de 2015 i novembre de 2016, és la següent:

"Per peticions de ciutadans es van fer varies vegades tractament antilliscant al paviment del carrer de l'Abat Escarré.

Tenim constància que es va fer amb data 5/10/15, entre el carrer de Ramon Estruch i Jaume Canalies Amat. Aquest és l'últim comunicat.

El tractament es va fer perquè el paviment estava molt llis i es va fer amb líquid per tal d'obrir porus al paviment del panot perquè tingui una rugositat".

CONSIDERANT (11): que precisament el fet d'haver tractat el tram de la vorera a on la interessada va patir els danys a *posteriori* de l'accident, per a aquesta Síndica és un clar motiu perquè a la Sra. **XXX** se li concedeixi una indemnització, ja que contradiu l'actuació de l'Administració, per tal com desestima la indemnització però intervé reparant l'indret on es va provocar el dany; i per tant, ***en aquest supòsit, les circumstàncies constatades porten a afirmar l'existència de nexa causal entre els danys soferts i el funcionament del servei públic municipal, pel deficient manteniment de les voreres;***

CONSIDERANT (12): que l'Administració està obligada a vetllar pel manteniment i l'ús adequats dels espais públics i, en aquest sentit, ha de restaurar les condicions de seguretat i conservació de la via pública quan hagin estat alterades;

DECISIÓ

Per tot això,

la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat **HA DECIDIT:**

ESTIMAR la queixa presentada per la Sra. XXX, referent a la seva disconformitat amb la desestimació a la reclamació de responsabilitat patrimonial que va presentar a l'Ajuntament per la caiguda que va patir el 28/08/2015 al carrer de l'Abat Escarré, 20-22, a causa del terra lliscant, atesa l'existència de nexa causal entre els danys soferts i el funcionament del servei públic municipal, davant déficits en el manteniment de les voreres, que no es trobaven en un estat d'ús adequat. I, per tant,



RECOMANAR a l'Ajuntament, que es revoqui la decisió presa de desestimar la reclamació de responsabilitat patrimonial (amb número d'expedient N622/2015/000064) per la caiguda que va patir la Sra. XXX i se la indemnitzi (segons barems), com a conseqüència dels danys soferts pel mal estat de conservació de la via on van tenir lloc els fets, ja que, molt probablement, aquesta ciutadana no hauria caigut si el paviment hagués estat en bones condicions; i l'Administració té el deure de vetllar pel manteniment de l'espai públic en les condicions adequades, i, en aquest sentit, ha de procurar la restauració de les condicions de seguretat i conservació de la via pública quan hagin estat alterades.

I conseqüentment,

SUGGERIR (1): a l'Ajuntament que adopti les mesures oportunes per tal que es faci un manteniment periòdic del paviment del carrer de l'Abat Escarré, i d'altres que puguin trobar-se en situacions semblants, a fi de prevenir accidents futurs als vianants.

SUGGERIR (2): a l'Ajuntament una inspecció i valoració tècnica de les dues tipologies de panots de "tableta" que hi ha a la vorera del carrer de l'Abat Escarré, atès que un d'aquests tipus de panots no garanteix l'efecte antilliscant, per causa d'una possible pel·lícula que recobreix la seva superfície. Aquest suggeriment també es pot fer extensiu a d'altres voreres de la ciutat.

ESTAT:

Estimat / Amb recomanació / Pedent d'Alcaldia

ÀREA DE TERRITORI I DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC

❖ Unitat de Llicències d'Activitats i Via Pública

Exp.: 043/2016

Denegació d'un permís per a la instal·lació de taules vetllador a un bar del barri Centre

Un ciutadà considera un greuge comparatiu que l'Ajuntament li denegui el permís per a la instal·lació de taules vetllador davant el bar de la seva propietat, al·legant que el carrer és molt estret, quan a un altre propietari, en el mateix carrer, sí que li han concedit.

Davant d'aquest fet, vol que l'Ajuntament li concedeixi el permís corresponent per poder instal·lar també dues o tres taules, o bé que actuï de la mateixa manera amb l'altre propietari i li revoqui el permís actual.

Atès que el ciutadà no es va presentar a la cita concertada amb el Síndic, ni tampoc no va contactar amb la Sindicatura a posteriori, arxivem l'expedient per desistiment.



ESTAT:

Arxivat per desistiment

Exp.: 045/2016

Molèsties veïnals diverses pel funcionament d'una terrassa amb taules vetllador d'un bar

Una ciutadana, en nom de la propietària d'una immobiliària del barri Centre, va formular una queixa al Síndic per les reiterades molèsties (des de fa més de dos anys) que provoca el funcionament de la terrassa amb taules vetllador d'un bar ubicada al costat de l'esmentada immobiliària. Malgrat haver exposat el cas a la regidora de Mobilitat, i també a l'alcalde, la situació continua sense resoldre's.

Exposat el cas a la regidora de Mobilitat, aquesta ens va informar que estava fent gestions amb l'AMT per traslladar la parada en qüestió i així poder reubicar les taules vetllador.

Unes setmanes més tard, la regidora ens va informar que ja disposava del vist-i-plau de l'AMT i que durant el mes d'agost intentarien fer-ne el trasllat.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 046/2016

Desacord amb la instal·lació d'una sortida de fums d'una activitat, per estar enganxada a la paret mitgera d'un habitatge particular

Una ciutadana es queixa perquè han enganxat la sortida de fums d'una activitat a la paret mitgera del seu habitatge, motiu pel qual vol que l'Ajuntament revisi l'obra i obri en conseqüència.

Exposat el cas al cap del Departament de Llicències d'Obres i Edificació, aquest va enviar l'arquitecta tècnica municipal a realitzar una inspecció in situ. La tècnica municipal va constatar que els denunciats havien demanat un assabentat d'obres, però no disposaven de cap llicència d'obres per a la realització d'aquesta obra, motiu pel qual els va indicar les correccions a fer per tal d'esmenar les errades comeses.



ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 053/2016

Molèsties pel funcionament de les terrasses amb taules vetllador d'un parell de bars

Un ciutadà explica que al carrer Lepant hi ha dos bars que col·loquen una gran quantitat de taules vetllador al carrer, amb les molèsties de contaminació acústica que això comporta per als veïns de la zona, especialment a l'estiu. Tampoc no està gens d'acord amb l'horari de tancament d'aquests establiments fins a les dues de la matinada, ni amb les reunions de la clientela a la plaça del costat després del tancament dels bars, ja que les molèsties es perllonguen fins a les cinc de la matinada, que és quan marxen.

Davant d'aquesta situació, demana que es redueixi el nombre de taules i un horari de tancament molt més racional per poder descansar.

Atès que una vegada contactem amb el promotor de la queixa per ampliar informació ens assabenta que no ha fet cap actuació municipal prèvia, li comuniquem l'arxiu d'actuacions per manca de competència.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / No existir una actuació municipal prèvia

❖ **Departament de Promoció de la Ciutat**

Exp.: 092/2016

Cobrament, presumptament improcedent, d'un metre de més d'una parada de venda ambulant dels dimarts en el Mercat de Ciutat Cooperativa

EXTRACTE DE LA QUEIXA

El Sr. XXX va presentar una queixa en aquesta Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat davant el cobrament, presumptament improcedent, d'un metre de més de la parada núm. Y de venda ambulant dels dimarts en el Mercat de Ciutat Cooperativa, durant un període de vuit anys. Manifesta que al llarg de tot aquest temps li han cobrat a raó dels 5m. contractats, quan únicament ha gaudit de 4m, cosa per la qual demana la devolució, amb

Informe 2016



caràcter retroactiu d'aquests vuit anys, de l'import del metre de més cobrat i no gaudit.

RELACIÓ DE FETS

- El Sr. **XXX** és titular d'una parada de 5 metres de venda ambulant de roba en el mercat de Ciutat Cooperativa (dels dimarts) des de fa vuit anys (abans ho era d'una parada de menor superfície en el mateix mercat).
- Arran d'uns amidaments de diferents parades, efectuats per personal de l'Ajuntament l'any passat, es va detectar que alguns paradistes ocupaven major espai del contractat. Contràriament, la parada de la qual és titular el Sr. **XXX** ocupava 4 metres, en lloc dels 5 contractats.
- En el moment que es van realitzar els amidaments el Sr. **XXX** es trobava de baixa mèdica. Al cap d'uns mesos, quan va retornar a la feina i es va assabentar d'aquest fet, va presentar un escrit de queixa a l'Ajuntament on explicava just això anterior alhora que demanava la reparació del greuge, tant pel que feia a la reposició de la superfície de 5m. com a la conseqüent devolució de l'import de més pagat i no gaudit durant vuit anys. De fet, el ciutadà diu que va ser un vigilant del mercat qui el va ajudar a redactar i presentar el citat escrit de queixa a l'Ajuntament.
- Segons explica el Sr. **XXX**, abans de rebre resposta a la seva queixa, el tècnic municipal competent de mercats, primerament, li va trucar per informar-lo que li farien la devolució de l'import d'un trimestre. Tanmateix, davant la disconformitat del ciutadà, finalment, li va comunicar per escrit que li compensarien a raó d'un any sencer, ja que admetia que no s'havia fet el repintat de manteniment de les delimitacions de les parades durant l'any 2015.
- El Sr. **XXX** considera que l'errada no va ser culpa seva, motiu pel qual no està gens d'acord amb la resolució de compensació d'únicament un any. És per això que demana que s'ampliï als vuit anys liquidats.
- Davant la negativa municipal a aquesta última sol·licitud, el ciutadà decideix presentar una queixa en l'Oficina de la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, on argumentava que durant tots aquests anys (vuit) l'Ajuntament l'havia cobrat religiosament l'import establert per l'Ordenança fiscal anual corresponent; i, quan no havia pogut realitzar el pagament en voluntària, ho va haver de fer amb el corresponent recàrrec, cosa per la qual demana la retrocessió de la devolució als vuit anys.

ACTUACIONS REALITZADES

- Des d'aquesta Sindicatura vam demanar a l'ORGT els cobraments trimestrals dels vuit anys a què fa referència el Sr. **XXX**, i hem constatat que sempre se li ha cobrat a raó de 5 metres per la parada núm. **Y** de venda ambulant dels dimarts en el Mercat de Ciutat Cooperativa.
- A fi d'aclarir aquest assumpte, la Síndica va demanar al tècnic de mercats una còpia de la llicència o acord de concessió de la parada número **Y** de venda ambulant del mercat de Ciutat Cooperativa (dels dimarts) a nom del Sr. **XXX**, així com la informació sobre el protocol d'actuació, control i vigilància de l'esmentat mercat.
- La resposta a la dita sol·licitud va ser que no existia un acord individual de cada paradista, sinó un de col·lectiu d'altres i baixes, amb una llista annexa de l'A a la Z; i, respecte del protocol d'actuació, que hi havia vigilants que controlaven la zona i donaven compte de les diferents incidències, que esmenaven *in situ* o a *posteriori*, segons el cas.



- Preguntat igualment al tècnic de mercats amb quina periodicitat es repintaven les delimitacions de les diferents parades, aquest va respondre que es feia cada any. Tanmateix va reconèixer que, excepcionalment, la parada del Sr. **XXX** no es va realitzar al 2015, motiu pel qual es va procedir a la devolució d'un any sencer.

- Per a una millor valoració del cas, aquesta Síndica municipal va realitzar una inspecció *in situ* el passat dia 8 /11/16, i va poder constatar que, efectivament, a la marca inicial de delimitació de la parada s'havia afegit una altra per arribar als 5m. totals a què tenia dret i pels quals tributava el Sr. **XXX**.

Durant aquesta visita la Síndica va comptar amb el testimoni directe de dos vigilants de l'esmentat mercat. Tots dos van coincidir en afirmar que arran d'uns amidaments que havia realitzat l'Ajuntament es va detectar que, efectivament, la delimitació de la parada del Sr. **XXX** no arribava als 5m. lineals contractats.

(Val a dir que un dels vigilants va manifestar a aquesta Síndica que el Sr. **XXX** igualment havia gaudit dels 5m abans de marcar la nova delimitació de la parada, atès que ja agafava part del pas de vianants).

En aquest sentit, la Síndica és de l'opinió que la tasca de vigilància dels mercats ha de garantir el degut compliment de les obligacions de les autoritzacions de venda ambulant per part dels paradistes. Per tant, si era un fet demostrat i verificat que el Sr. **XXX** ocupava part del terreny que no era seu, el servei de vigilància no ho hauria d'haver permès, ja que, no s'ajustaria a la normativa. A més, aquesta permissibilitat o tolerància, altres paradistes la podien malinterpretar com a un greuge comparatiu, i no faria sinó crear un clima de malestar entre alguns comerciants. En qualsevol cas, la presumpta ocupació incorrecta de la via pública ha de ser objectivada i contrastada, i no eximeix a l'Ajuntament de compensar econòmicament el ciutadà promotor de la present queixa de retornar el cobrament improcedent del metre de més pagat i no gaudit.

CONSIDERACIONS

CONSIDERANT (1): que el tècnic de mercats ja va acceptar l'errada de superfície, en haver concedit la devolució equivalent a un any sencer del metre de més pagat pel Sr. **XXX**;

CONSIDERANT (2): que, malgrat que tant el tècnic de mercats com un dels vigilants van reprotxar el Sr. **XXX** haver ocupat igualment l'espai equivalent a 5m. quan encara no estava marcada la delimitació final de la parada, el Sr. **XXX** no accepta, ni reconeix en la seva pràctica, aquests retrets d'ocupar més espai de l'assignat, i ens remet a testimonis. L'argumentació relativa a aquesta presumpta tolerància d'ús de major espai públic ha d'estar objectivada, verificada i contrastada, i no eximeix de reparar el greuge comparatiu provocat respecte d'altres paradistes, ja que, coneixedors tots dos d'aquest presumpte "vici" d'una ocupació incorrecta de la via pública, eren els responsables d'haver resolt el problema;

(I, en aquest sentit, no podem oblidar que l'Ajuntament fa amidaments en algunes parades del mercat no sedentari dels dimarts de Ciutat Cooperativa, precisament per evitar excedir-se i/o sobrepassar la superfície inicialment assignada a cada parada.)

CONSIDERANT (3): que aquesta Síndica municipal és del parer que en casos d'utilització de l'espai públic com el que ara ens ocupa, l'Ajuntament hauria de dotar els titulars de les parades d'unes condicions que els facilitessin el compliment de les seves obligacions. Però, tal com s'ha fet l'ampliació per arribar a la superfície inicialment contractada de 5m, el Sr. **XXX**, amb l'aprovació de l'Ajuntament, ocupa amb la seva parada una part del pas de vianants, just la part que té un desnivell en la vorera, amb panots que ho delimiten; desnivell que podria ser causa d'accidents, cosa per la qual el Sr. **XXX** ha hagut de col·locar un element



ben visible per intentar evitar caigudes, com ara una caixa de plàstic (vegeu fotografies annexes);

CONSIDERANT (4): que en el benentès que es produís una caiguda precisament pel citat desnivell, el Sr. **XXX** entén que l'Ajuntament en seria el responsable, atès que hauria de prevenir aquesta situació, garantint l'accessibilitat de tots els usuaris del mercat;

CONSIDERANT (5): que encara que el ciutadà promotor de la queixa demana la devolució de l'import cobrat indegudament amb caràcter retroactiu de vuit anys, únicament procedeix la devolució d'un màxim de quatre anys, atès el que diu l'article 66. Termini de prescripció, de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària;

DECISIÓ

Per tot això,

la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat **DECIDEIX**

ESTIMAR la queixa presentada pel Sr. XXX, referent al cobrament improcedent per part d'aquest Ajuntament, d'un metre de més de la parada núm. Y de venda ambulant dels dimarts en el Mercat de Ciutat Cooperativa, atès que s'ha constatat el greuge. I, per tant

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament que, atenent a allò que diuen els articles 32, 66, 220 i 221 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, procedeixi a la devolució per un període de 4 anys, al Sr. XXX, titular de la parada de venda ambulant abans referenciada, de l'import equivalent a 1m. de superfície, per haver-ho pagat i no gaudit, exceptuant la quantitat ja compensada a data d'avui, derivada de la resolució del tècnic de mercat, segons escrit de data 27/09/2016, amb referència MNS16035 JB/PG.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament que doni trasllat d'aquesta resolució al Sr. XXX.

ESTAT:

Estimat / Amb recomanació / Acceptació total per part d'Alcaldia / Pendent d'execució

❖ **Departament d'Admistració de l'Àrea d'Urbanisme/OLH**

Exp.: 151/2015

Desacord en haver de presentar de nou una documentació de la qual ja disposa l'Ajuntament

Un ciutadà manifesta el seu malestar al Síndic davant el requeriment municipal d'aportació de documentació per a la tramitació d'una subvenció per a la rehabilitació d'edificis: obra de connexió al clavegueram general, quan ja la va presentar amb anterioritat. Aprofita per queixar-se també de l'atenció rebuda per part d'un treballador de l'OMAP.



Davant d'això anterior, demana que l'Ajuntament no requereixi de nou, per al mateix tràmit, documentació de la qual ja disposa.

Després de consultar al Departament corresponent, el Síndic va informar el ciutadà que la documentació que li requeria l'Ajuntament era diferent a la que constava dins del seu expedient. Per tant, haurà de sol·licitar a través de l'OMAP el cobrament de la subvenció presentant la nova documentació que li demanen.

ESTAT:

Desestimat / Medicació amb l'àrea competent

❖ **Unitat d'Urbanitzacions, Infraestructures i Mobilitat**

Exp.: 155/2015

Manca de resposta a dues sol·licituds de manteniment i millora d'un parc d'un barri de muntanya

Una ciutadana es queixa de la manca de resposta a dues sol·licituds de manteniment i millora del Parc Les Orioles: a) neteja i poda d'arbres de la zona dins del termini municipal acordat, i b) manteniment del la zona de jocs infantils existents al citat parc, atès que l'estat actual pot suposar un risc d'accidents per a les persones usuàries.

Comentat el cas amb la regidora de Barris de Muntanya, aquesta es compromet a atendre conjuntament les dues queixes de la ciutadana, atès que estan estretament relacionades, per a la qual cosa queda en contactar amb aquesta per ampliar informació.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent



ÀREA DE CIUTAT SOSTENIBLE

❖ Departament de Protecció de la Legalitat

Exp.: 113/2015

Reiterades molèsties de contaminació acústica pel funcionament d'un elevador dins d'una activitat

Una ciutadana es queixa de les reiterades molèsties de contaminació acústica que pateix pel funcionament d'un elevador instal·lat dins d'una activitat dedicada a farmàcia, malgrat les distintes intervencions realitzades per l'Ajuntament. Com que d'ençà que han realitzat obres d'ampliació i d'arranjament de la botiga les molèsties han augmentat, i encara percep més el soroll i les vibracions des del seu domicili, la ciutadana demana la intervenció del Síndic perquè intenti eradicar o minvar aquestes molèsties.

Després de valorar i revisar la documentació facilitada per la ciutadana i pel Departament de Protecció de la Legalitat; tenint en compte les aportacions del cap de l'esmentat departament, i a la vista que l'expedient disciplinari incoat per les citades molèsties havia caducat, el Síndic ho comunica a la ciutadana, a la qual aconsella presentar una nova denúncia perquè hi intervingui de nou l'Ajuntament; denúncia de la qual en voldrà tenir coneixement per fer-ne un seguiment.

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 003/2016

Disconformitat amb la ubicació actual d'uns contenidors de residus

Vulneració del Dret a la bona Administració: dret a l'eficàcia dels serveis públics

Article 103 de la Constitució espanyola

Article 23 de la CESDHC

Article 35 de la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú

Article 30 de l'Estatut de Catalunya

RESOLUCIÓ:



Davant la queixa presentada en aquesta oficina del Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi per la Sra. **XXX**, pel fet que -a parer seu- l'actual ubicació dels contenidors del carrer Jaume Balmes, 65 és agreujant, atès que considera que supera amb escreix el que és el deure ciutadà de suportar certs inconvenients en benefici de la col·lectivitat;

I tenint en compte:

- Que les diferents molèsties que genera aquesta situació dificulta el normal desenvolupament de la vida quotidiana de la família dins de la vivenda, i -segons manifesta la Sra. **XXX**- es concreten en:

I) Salubritat i Higiene:

*1.1 - Por la proximidad de dichos contenedores a dos ventanas de mi vivienda (balconera-comedor, habitación-matrimonio) me es imposible ventilar como es debido el piso, ya que entran tanto los malos olores, como insectos: cucarachas, moscas verdes, mosquitillas... Esta situación se ve notablemente **agravada durante los meses de verano**, cuando abrimos las ventanas, pues, además del ruido, también nos entran los malos olores y los insectos.*

1.2 - Por esta misma proximidad en el momento de la recogida de los residuos por parte de los servicios de limpieza y por el método efectuado (elevan el contenedor con el sistema hidráulico del camión y lo suspenden justo a 1'5 m de dichas ventanas, levantando una nube de suciedad, y esparciendo insectos y malos olores) se ensucian la balconera, y la repisa de mi habitación.

1.3 - La limpieza de la zona donde están colocados los contenedores no se efectúa con la asiduidad que requiere, y más, teniendo en cuenta que hay un bar y un restaurante al lado. Las condiciones higiénicas no son aceptables, y menos cuando están situados en la puerta de un bloque de pisos. Todo esto conlleva a introducir residuos en la portería, entrar con las suelas del calzado pegajoso a casa, etc...

II) Horari de la prestació del servei de recollida:

2.1 - La recogida de los residuos no siempre es a horas adecuadas y se altera el descanso familiar (en muchas ocasiones se hace antes de las 7 y las 8 de la mañana).

III) Seguretat vial:

3.1- La colocación de dichos contenedores hace imposible la visibilidad en el cruce que hay al lado, lo que ha provocado más de un accidente. Después de varias quejas, el Ayuntamiento tuvo que colocar un espejo de seguridad convexo.

- Que la promotora de la queixa parla d'una queixa reincident, i que abans de presentar-la al Síndic municipal, va haver de seguir tot un periple per l'Ajuntament, el qual, resumidament, és el següent:

1.- L'any 2008, va presentar una reclamació (amb núm. 22098) per la ubicació dels contenidors, fruit de la qual l'Ajuntament els va desplaçar a uns escassos 40 metres, a on no hi ha cap habitatge, i a 50 metres en direcció a l'encreuament conegut com Gato Negro, i els va ubicar davant la finca que fa cantonada amb la plaça Cristòfor Rebull i Capdevila;

*2.- L'any 2014 s'ubicaren uns contenidors procedents d'un carrer contigu on havien estat els primers (és a dir, 10 contenidors en una mateixa vorera i a uns 40 metres entre els dos blocs de contenidors). Els nous contenidors s'ubicaren novament sota casa de la Sra. **XXX**, just d'on anteriorment els havien retirat. Davant d'això va presentar una nova queixa a l'Ajuntament, amb RGE núm. 2014025710, i es procedeix a reubicar els esmentats*

contenidors just a l'altra vorera, enfront de casa seva.

3.- A finals del 2015, es col·loquen de nou el contenidors sota les finestres de l'habitatge de la promotora de la queixa, és a dir, a Jaume Balmes, 65, on continuen ubicats a data d'avui.

4.- Davant aquest últim canvi la ciutadana manifesta que es va entrevistar directament amb la responsable del Departament de Medi Ambient el 21 de desembre de 2015. Però, malauradament -segons explica-, no va adoptar cap compromís per a un nou canvi, però sí que confirma la realització d'un estudi de col·locació dels contenidors de la zona, atès que no existeix normativa de col·locació de contenidors.

CONSIDERANT (1): que la recollida de residus és un servei de prestació obligatòria i que s'espera que l'Ajuntament apliqui solucions proporcionades i eficaces per intentar reduir les molèsties que pot provocar el servei;

- CONSIDERANT (2): que aquest Síndic municipal, a fi d'esbrinar la realitat, es va entrevistar *in situ* amb la promotora de la queixa el dia 3/02/16, i va explicar a la ciutadana i a la seva família la bondat dels canvis d'ubicació de contenidors que sovint ha de fer l'Ajuntament; i que entre els arguments exposats, els va fer l'observació que, a més de les raons sanitàries (olors, sorolls, insectes) i horàries, quant a la prestació del servei públic, en aquest cas particular, també hi concorren circumstàncies relatives a la **seguretat vial**, per tal com l'actual ubicació dels contenidors al carrer Jaume Balmes, 65 (de dos carrils de circulació), pujant en direcció a la caserna militar, a mà dreta, dificulta la visió dels conductors que provenen del carrer d'Enric Granados i volen incorporar-se, tant de pujada com de baixada pel mateix Jaume Balmes, o bé quan volen creuar-lo (vegeu fotografia a l'annex I);

CONSIDERANT (3): que en relació a la seguretat vial, aquest Síndic va sol·licitar al director de l'Àrea de Seguretat Pública un informe sobre l'accidentalitat produïda en aquell encreuament en el decurs dels darrers anys; informe que li va ser lliurat el 26/02/16, i del qual, entre d'altres, es desprenen les conclusions següents:

- 1.- Que els vehicles que circulen pel carrer d'Enric Granados en sentit cap el carrer de Blai Net, tenen el seu camp de visió restringit per l'existència dels contenidors de recollida d'escombraries i residus situats a la banda esquerra del carrer Jaume Balmes, 65.
- 2.- Que la maniobra d'incorporació des del carrer d'Enric Granados al carrer de Jaume Balmes es veu dificultada pels contenidors; fet, aquest, que provoca que s'envaeixi part del carril de Jaume Balmes per poder veure si vénen vehicles o no.
- 3.- Que el mirall que hi ha al carrer Jaume Balmes, 54, en un principi per facilitar l'observació del trànsit que ve de l'esquerra, provoca una excessiva atenció per part dels conductors que, per cobrir el costat esquerre, obvien els vehicles que provenen de la dreta, a més dels vianants que creuen pel pas de vianants habilitat.
- Com conclusió final, l'esmentat informe s'expressa literalment en els següents termes: " *La col·locació d'aquests contenidors, aquí i en altres llocs, ateses les seves característiques de més capacitat que els antics, són més alts i amples, dificulten greument la visibilitat dels encreuaments, si aquests se situen a les immediacions de les interseccions i just en el sentit de la marxa de la circulació*".

CONSIDERANT (4): que la disconformitat amb la ubicació dels contenidors d'escombraries acostuma a ser una queixa freqüent; i tot i que la decisió d'on emplaçar-los és de caràcter discrecional, en el cas que ens ocupa, aquest Síndic creu que la solució adoptada de mantenir els contenidors a la mateixa ubicació de Jaume Balmes, 65 no és la més adequada, si atenen precisament a la conclusió final, quant a la seguretat vial, de l'informe emès per la Policia local abans referenciat, quan determina que: **"(...)dificulten greument la visibilitat dels encreuaments, si aquests se situen a les immediacions de les interseccions i just en el**



sentit de la marxa de la circulació"

D'acord amb els fets i les consideracions anteriors, el Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat **HA RESOLT:**

ESTIMAR la queixa presentada en aquesta oficina del Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi per la Sra. XXX, pel fet que -a parer seu- l'actual ubicació dels contenidors del carrer Jaume Balmes, 65 és agreujant, i supera amb escreix el que és el deure ciutadà de suportar certs inconvenients en benefici de la col·lectivitat. I, per tant,

RECOMANAR: a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que, bo i estimant les causes i els raonaments esmentats, principalment pel que fa a les raons de seguretat, revisi la ubicació dels contenidors, i els canviï en un altre lloc que sigui més idoni i que satisfaci el major interès públic. A aquest efecte, cal prendre en consideració la redistribució de càrregues entre tot el veïnatge, ja siguin habitatges o establiments mercantils, de manera que la ubicació finalment escollida resulti la menys molesta per als veïns de la zona afectada.

Igualment, SUGGERIR (1): que l'Ajuntament cerqui una solució més idònia per ubicar els contenidors en qüestió i, en general, concreti un protocol intern de prioritzacions (entre les àrees i departaments involucrats) a fi d'aclarir quins són els criteris a considerar per dirimir les distintes ubicacions dels contenidors quan hi ha dubtes raonables o conflictes entre interessos públics i/o privats. Aquests criteris han de servir per a fins resolutius i per esvaïr qualsevol dubte d'arbitrarietat agreujant.

I SUGGERIR (2): a l'Ajuntament que, en aquells casos en què s'han demanat repetits canvis de contenidors per molèsties continuades sense que existeixi un criteri tècnic que determini clarament una ubicació com la més adequada, valori la possibilitat de fer rotacions de manera que les molèsties directes no afectin sempre als mateixos veïns.

ESTAT:

Estimat / Amb recomanació / Acceptació total per l'Alcaldia/ Executat

Exp.: 015/2016

Presumpta manca de resposta a una sol·licitud de comprovació d'execució de mesures correctores a una activitat

Un ciutadà es queixa de la presumpta manca de resposta a la seva sol·licitud d'inspecció per part d'un tècnic municipal per verificar la insonorització de la persiana amb maneta d'accionament manual existent a l'activitat de la seva propietat, dedicada a la venda i exposició de motos; persiana que va haver de reparar com a conseqüència d'una denúncia veïnal per molèsties de contaminació acústica.

Tot i que el ciutadà va adreçar un escrit recordatori a Protecció de la Legalitat perquè comprovessin la realització de les obres d'insonorització abans exposades, com que han passat molts mesos des de la sol·licitud sense rebre resposta, voldria la intervenció del Síndic perquè s'agiliti la seva sol·licitud i poder reobrir, com abans millor, el seu negoci.

Malgrat la intervenció inicial del Síndic perquè s'agilités el mesurament sonomètric,



finalment, a petició del promotor de la queixa, es va haver d'anul·lar la prova per reconèixer, aquest, que no s'havien realitzat les millores necessàries com per passar-la favorablement.

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 018/2016

Desacord amb la imposició d'una sanció per, presumptament, no netejar d'herbes una parcel·la

Una ciutadana considera la imposició d'una sanció per presumptament no netejar d'herbes una parcel·la com un greuge comparatiu respecte d'altres veïns de la zona que - segons refereix- tampoc no havien netejat les seves parcel·les i no havien estat sancionats. Malgrat aquesta reflexió anterior, la ciutadana va presentar a l'Ajuntament un escrit d'al·legacions on demanava la concreció i justificació de l'ordre d'execució dictada. Tanmateix, sense haver rebut resposta prèvia a les seves al·legacions, li van imposar una multa coercitiva per incompliment de l'ordre d'execució requerida.

Davant d'aquest fet, la ciutadana va presentar un recurs de reposició, on demanava l'anul·lació de la multa coercitiva ja que, entre d'altres, ja havia procedit a la neteja i esbrossada de la vegetació existent a la parcel·la de la seva propietat.

Una vegada que el Síndic va revisar l'expedient, i després de comentar el cas amb l'inspector municipal de zona que hi va intervenir i amb el cap del Departament de Protecció de la Legalitat, es va procedir estimar el recurs de reposició presentat per la ciutadana en base a la seva argumentació: "no procedia la imposició de cap multa coercitiva per manca de resolució de les al·legacions presentades, cosa que obligava a l'Ajuntament a dictar una nova ordre d'execució més clara i precisa". I, per tant, es va procedir a l'anul·lació de l'esmentada sanció.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 032/2016

Denúncia de trànsit per no recollir excrements d'un gos a la via pública

Un ciutadà, voluntari del Refugi Municipal d'Animals de Companyia de Sant Boi de Llobregat



(RMAC), manifesta la seva disconformitat amb la sanció que li va ser imposada per no recollir la deposició del gos que conduïa, ja que el motiu de no fer-ho va ser perquè era massa líquida i per haver-se produït en un lloc on hi havia grava, cosa que dificultava encara més l'acció de neteja.

Tot i que el Síndic va tancar l'expedient per manca de competència en restar oberta la via administrativa, va decidir, no obstant, fer una sèrie de consultes municipals. I com que de la lectura de l'acta d'inspecció de la Policia i de l'acord de desestimació, tot plegat li va resultar inversemblant, va exposar el cas a la regidora de Salut Pública. Aquesta última, atès que el ciutadà reconeixia el fet denunciat (tot i la dificultat per recollir la deposició del gos), valorava la possibilitat d'aplicar a aquest cas l'actual Ordenança Municipal de Civisme per reduir en un 40% la sanció. Tanmateix, quan vam comunicar aquest fet al ciutadà, ja havia pagat la sanció, davant un possible embargament del compte corrent.

Tot i així, exposat de nou aquest cas a l'actual Síndica, aquesta va oferir al ciutadà la possibilitat de presentar una nova queixa, per mirar d'obtenir l'extorn del 40% abans referenciat, atès que ara ja s'havia esgotat la via administrativa.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

Exp.: 033/2016

Declarar la nul·litat d'un procediment sancionador per una errada evident en l'apreciació de la prova

Vulneració del Dret a la bona Administració: dret a l'eficàcia dels serveis públics. Dret a obtenir respostes ajustades a dret....

Article 103 de la Constitució espanyola

Article 23 de la CESDHC

Article 35 de la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Article 30 de l'Estatut de Catalunya

RESOLUCIÓ:

Davant la queixa presentada en aquesta oficina del Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi per la Sra. XXX, pel fet que -a parer seu **una de les dues sancions** referides a l'Ordenança municipal sobre la tinença i la protecció d'animals, que li van ser imposada derivades l'expedient sancionador número X213/2015/0000XX, és agreujant pels fets i els considerants que tot seguit s'exposen:

- Que les dues sancions es generen com a conseqüència de l'acta d'intervenció amb animals de companyia número 08200150005427, emesa per la Policia local el 4.03.15,

on es descriu acuradament la situació, els fets, o l'acció denunciada: **"Se observa que el animal va sin bozal, por lo que se procede a la identificación del portador del animal y a este último. Manifiesta tener seguro, pero no lo lleva encima. El bozal lo lleva quitado, pero se lo pone a requerimiento de los agentes. Se procede a informar a la denunciada que se efectuará acta-denuncia por las infracciones citadas en la Ordenanza municipal de animales de compañía;**

- Que les dues infraccions que configuren l'expedient sancionador abreujat, incoat mitjançant decret número AP2715005, de data 10.09.2015, i, en conseqüència, a la Sra. XXX li van imposar dues multes: una de 350€, per no contractar l'assegurança de responsabilitat civil per a la tinença d'animals potencialment perillosos; i una altra, també de 350€, per portar el gos sense morrió, al carrer d'Enric Morera, a l'alçada del número 9, el dia 4/03/2015, a les 7.40h;
- Que la ciutadana no qüestiona el fet d'haver conduït el gos sense el morrió, però sí objecta la segona multa, és a dir, **per causa de no tenir contractada la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil**; fet, aquest últim, que nega i que m'acredita amb documentació abastament;
- Que l'Ajuntament de Sant Boi va desestimar el recurs de reposició presentat per la Sra. XXX en data 17 de desembre de 2015, pel fet que, segons l'apreciació de la documentació aportada per aquesta ciutadana, s'acredita la vigència de l'assegurança de responsabilitat civil des del 8 d'abril de 2015 al 8 d'abril de 2016, quan la data de la denúncia va ser el dia **4 de març de 2015**, no acreditant-se, així, la vigència de la pòlissa, contractada més d'un mes després de la denúncia;
- Que la ciutadana fa avinent al Síndic dos elements importants a prendre en consideració:

Primer.- que la documentació aportada amb motiu del recurs de reposició incloïa, per un costat, el rebut de la pòlissa corresponent al període 8/04/2015 al 8-4-2016, però també la còpia íntegra de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de la companyia Mapfre núm.: 904.1480192561, de data 8 d'abril de 2014, amb període de vigència del 8/04/2014 al 8/04/2015. Aquesta pòlissa especifica una cobertura de fins a 300.000€ per responsabilitat civil;

Que aquest Síndic ha pogut comprovar l'existència de l'esmentada pòlissa en transcurs de la consulta i estudi de l'expedient, que li va ser facilitat pel Departament de Protecció de la Legalitat.

Segon.- a major benefici de la posició de la Sra. XXX, s'ha de fer esment que aquesta ciutadana, el dia 16.4.2014, amb RGE núm. 2014009155, va presentar, de *motu proprio*, còpia del rebut de pagament de la pòlissa d'assegurances corresponent al període del 8/04/2014 al 8/04/2015 (document que ha de constar dins l'expedient)

CONSIDERANT(1): que la sanció amb número de càrrec 01072849/0000000224(01) no té raó de ser pel fet que, com s'ha comprovat, la ciutadana havia complert amb escriure l'obligació de tenir contractada la pòlissa d'assegurança, cosa que ja va posar en comunicació de l'Ajuntament el 16.04.14, entenent que l'omissió de la pressa en consideració de la seva existència i efectes va ser per causa d'una errada,

Per tot això anterior, el Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat **HA RESOLT:**

ESTIMAR la queixa presentada en aquesta oficina del Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi per la Sra. XXX, pel fet que -a parer seu- una de les dues sancions referides a



L'Ordenança municipal sobre la tinença i la protecció d'animals, que li van ser imposada derivades l'expedient sancionador número X213/2015/000058, és agreujant i, per tant,

RECOMANAR: a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que revisi el procediment sancionador a què fa referència la sanció per causa de no tenir contractada la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil, i declari la nul·litat de la sanció imposada. I, en conseqüència, sol·liciti l'arxiu de l'expedient sancionador en qüestió. Així mateix, ho comuniqui expressament a la ciutadana, per al seu coneixement i efectes.

ESTAT:

Estimat / Amb recomanació / Acceptat per Alcaldia / Pendent d'execució

Exp.: 051/2016

Molèsties per brutícia i fum que genera la instal·lació d'una xemeneia

Una ciutadana es queixa de les molèsties de brutícia, fums, etc., que li ocasiona la xemeneia construïda a l'edifici contigu, atès que - segons el seu parer- no respecta la distància mínima de instal·lació entre mitgeres, motiu pel qual va presentar una denúncia a l'Ajuntament, arran de la qual es va incoar un expedient de Protecció de la Legalitat, i els denunciats, finalment, van haver de legalitzar la xemeneia en qüestió.

No obstant això anterior, la ciutadana demana la intervenció del Síndic perquè l'Ajuntament tregui l'esmentada xemeneia, atès que insisteix que no compleix amb la distància mínima d'1m. de col·locació entre mitgeres.

Tot i que el Síndic desestima la queixa perquè resta oberta la via administrativa, va voler consultar l'arquitecta tècnica que hi va intervenir, la qual el va informar que els denunciats tenien el permís d'obra en regla; i que ella passaria a fer una inspecció final quan l'obra estigués acabada.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

Exp.: 064/2016

Desacord amb l'execució subsidiària de neteja d'un solar

Un ciutadà explica que fa uns mesos que va netejar part de la parcel·la de la seva propietat,



però la va deixar sense acabar per motius personals. Va rebre còpia d'un acord conforme l'Ajuntament li donava un termini per fer-ho previ a l'execució subsidiària, però en va fer cas omís perquè - segons manifesta- no entén bé el català i no va saber interpretar el contingut de l'escrit.

Davant d'això anterior voldria saber si li poden anul·lar l'import que li pot reclamar l'Ajuntament.

Com que no va presentar el corresponent escrit d'al·legacions, i ara està fora de termini, informem el ciutadà que l'Ajuntament li girarà un rebut per import de 121,89€ (0,20€/m2 x 609,45m2 de la parcel·la), atès que l'actuació municipal havia estat correcta.

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 072/2016

Molèsties veïnals per la utilització d'un pati interior d'una activitat com a una terrassa pública

Un veí es queixa de la utilització del pati interior d'una activitat dedicada a bar com a una terrassa pública fins a altes hores de la matinada, amb les molèsties de contaminació que això comporta pels veïns de la zona, quan, a més, no disposa del corresponent permís municipal.

Atès que una vegada sol·licitada informació als departament de Protecció de la Legalitat i de Llicències d'Activitats, des del primer ens assabenten que tenen coneixement que la Policia local va aixecar una acta per les molèsties descrites el mateix dia que el ciutadà va formular la queixa al Síndic, i que ara tenen previst demanar un informe tècnic a la Unitat de Llicències d'Activitats i Via Pública sobre la legalitat de la "terrassa" per així poder actuar en conseqüència, traslladem aquesta informació al ciutadà alhora que li comuniquem l'arxiu del seu expedient en restar oberta la via administrativa.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa



Exp.: 089/2016

Molèsties de contaminació acústica ambiental

Una ciutadana explica al Síndic que pateix des de fa sis o set anys molèsties de contaminació acústica ambiental. No sap indicar l'origen ni tampoc identificar-ne la seva naturalesa, però insisteix que sent aquest soroll de manera intermitent durant les vint-i-quatre hores del dia. Per contra, la seva parella no percep aquestes molèsties.

Va trucar la Policia local en dues o tres ocasions, però no van poder constatar les molèsties a què feia referència la ciutadana. Igualment, a primers del 2016, hi va anar un enginyer acústic a les 12.30 hores de la nit, el qual tampoc no va saber determinar la procedència del soroll, pensant que podria venir de lluny, cosa que dificultava la seva localització.

Tot i així, la ciutadana continua pensant que es tracta d'unes molèsties que voldria eradicar.

El Síndic es va oferir a fer una inspecció in situ, el resultat de la qual va ser la percepció d'un soroll llunyà sense un origen i tipologia determinats, motiu pel qual aconsella la ciutadana explorar altres vies per intentar minvar el malestar personal descrit.

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent

ÀREA DE SEGURETAT PÚBLICA

❖ **Policia Local**

Exp.: 110/2015

Presumpte tracte vexatori per part de la Policia local envers una ciutadana en fer una inspecció en un bar

El ciutadà parla per allò que li ha explicat la seva dona, atès que no era al local el dia dels fets. Fa un any i mig que es van presentar al local una parella d'agents de la Policia local per informar-la que havia de tancar la terrassa interior del bar del qual és titular. Com que mancaven un parell de minuts per a les 23h. (hora de tancament), la dona així ho va dir als agents. La resposta d'un d'aquests va ser la de demanar documentació i informació diversa sobre l'activitat, cosa que va provocar una mica de malestar a la dona, i quan es va referir als agents com a nois, va començar un diàleg amb paraules altisonants. Segons explica el ciutadà, va ser llavors quan la seva dona va ser víctima d'un tracte vexatori per part dels



agents. Ara, a més, ha rebut una denúncia per l'horari de tancament de la terrassa i, lògicament, no hi està d'acord.

El Síndic es va reunir per tractar el cas directament amb el tinent d'alcalde de Governança i amb el cap de la Policia local, i després que va donar trasllat del contingut de la reunió al ciutadà, amb l'explicació dels fets ocorreguts i que van motivar l'aixecament de l'acta de la Policia, aquest últim va decidir desistir de continuar amb la queixa.

ESTAT:

Arxivat per desistiment

Exp.: 143/2015

Presumpte mal tracte rebut per part de la Policia local en fer una inspecció en un bar

Un ciutadà s'ha sentit agreujat pel presumpte recriminable tracte rebut per part de la Policia local en inspeccionar l'activitat de bar de la qual és titular el dia 20/11/15. Malgrat haver demanat còpia de l'acta d'inspecció de l'esmentat dia, únicament li van lliurar una altra posterior, referida al dia 23/11/15, ja que li diuen que del dia 20 no van aixecar cap acta, perquè des de Policia atenen multitud de denúncies les quals comproven de forma ordinària, sense que això impliqui la formalització d'un informe previ.

A la vista que no es poden contrastar les versions de la Policia i el ciutadà, el Síndic es veu impossibilitat per prosseguir amb la reconstrucció dels fets, ja llunyans en el temps, per poder formar-se una idea del que va ocórrer en realitat. No obstant això, queda a traslladar aquesta inquietud i preocupació del ciutadà a l'autoritat municipal competent, amb el desig que pugui produir els seus efectes.

ESTAT:

Desestimat / Sense recomanació

Exp.: 148/2015

Presumpte tracte discriminatori d'un agent de la Policia en sancionar un ciutadà

Un ciutadà que va ser sancionat pe haver aparcant damunt la vorera va demanar a l'agent denunciant si podia lliurar-li la butlleta de denúncia en castellà, atès que no entén el català. Segons expliquen el ciutadà i la seva dona, l'agent en qüestió els va recriminar a tots dos que



no sabessin el català quan feia tants anys que vivien a Catalunya; que el que havien de fer era marxar. Qüestió a banda, que no neguen, és el fet objectiu de la multa, encara que pensen que pot existir un defecte de forma.

Els ciutadans manifesten al Síndic que en cap cas van adreçar-se de forma irrespectuosa a l'agent de la Policia, motiu pel qual sol·liciten que s'investiguin els fets i que es procedeixi a la instrucció d'un expedient disciplinar a l'agent actuant, atès l'atzucac en què es troben davant el relat dels fets que manifesta el policia denunciador. Així mateix, també demanen la revisió de l'expedient de la denúncia davant un possible defecte de forma en la butlleta que el va generar.

El Síndic va donar compte de l'informe policial que havia sol·licitat i del resultat de l'entrevista amb el cap de la Policia al matrimoni. I, com que les dues versions (la de Policia i la dels ciutadans) eren contradictòries, els va manifestar que no podia avançar ni pronunciar-se sobre aquest respecte. I pel que feia a un possible defecte de forma en la butlleta de la denúncia, una vegada fetes les consultes pertinents al Departament de Serveis Jurídics, els va informar que cap dels aspectes valorats podia invalidar l'acte de la denúncia ni tampoc no podia comportar la nul·litat de ple dret, atès que la butlleta de denúncia, com a acte inicial del procediment sancionador, complia amb el contingut que ha de tenir i que preveu l'article 74 de la LSV i els articles 4.5 i 6 del Real Decret 320/1994.

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 004/2016

L'aparcament de dos vehicles prop d'un habitatge dificulta l'accés a casa seva a un veí

Una ciutadana exposa que l'aparcament dels dos vehicles del veí del costat dificulta l'accés a casa de la seva mare. Tot i que la zona en qüestió està sense urbanitzar i no hi ha cap senyal de prohibit estacionar, manifesta la seva preocupació en cas de necessitar una ambulància per als seus pares (d'edat avançada), ja que el vehicle tindria dificultat per accedir-hi.

Davant d'això, demana el canvi d'ubicació d'un dels dos vehicles referenciats.

Contactem amb el Servei de Policia de Proximitat i, una vegada valorada la situació in situ per part d'un agent, aquest considera que no existeix el problema plantejat, i que, davant d'una emergència, l'ambulància sí que podria accedir-hi. No obstant això anterior, l'agent va exposar la situació al veí denunciador, i aquest, finalment, va accedir a canviar de lloc un dels dos vehicles motiu de la present queixa.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent



Exp.: 031/2016

Desacord amb la Imposició d'una denúncia de trànsit i cobrament del servei de la grua municipal

El Síndic, després de valorar el testimoni i les proves aportats per una ciutadana i el fill d'aquesta respecte de la imposició d'una denúncia de trànsit i la retirada del vehicle pel servei de grua municipal, els aconsella pagar, atès que considera que l'actuació municipal havia estat correcta, i veu poques possibilitats d'èxit en el benentès de presentar al·legacions.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / No existir una actuació municipal prèvia

Exp.: 040/2016

Denúncia pel sistema de captació d'imatges

Un ciutadà es queixa de la imposició de la sanció pel sistema de captació d'imatges (radar mòbil), que li va ser imposada al carrer Soler, 6, per anar a una velocitat de 67/km/hora, atès que dubta que el seu vehicle anés a l'esmentada velocitat. Segons la seva opinió no és una zona perillosa i el radar mòbil s'hauria de col·locar en altres llocs on **sí** que és evident la perillositat.

Davant de tot plegat demana l'anul·lació de la sanció, alhora que voldria tenir la prova de la fotografia per comprovar que no ha estat una equivocació de l'Ajuntament.

Atès que una vegada revisada la documentació facilitada per la Policia local es veu clarament que el vehicle sancionat era el seu, ho comuniquem al ciutadà, alhora que arxivem el seu expedient.

ESTAT:

Desestimat / Mediació amb l'àrea competent

Exp.: 042/2016

Desacord amb la imposició de denúncies de trànsit en massa en un lloc prohibit per un senyal vertical, atesa la tolerància reconeguda davant esdeveniments esportius o socials

RESOLUCIÓ:

Davant la queixa presentada en aquesta oficina del Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi per la Sra. **XXX**, pel fet que -a parer seu- la sanció de trànsit que li va ser imposada el 13 de febrer de 2016 per *no obeir un senyal vertical d'estacionament prohibit a la carretera Santa Creu de Calafell, 2*, és injusta i agreujant, atès que va estacionar el seu vehicle en un lloc on és públic i notori que de forma regular i continuada l'Ajuntament tolera l'estacionament quan hi ha competicions esportives o esdeveniments socials que es realitzen al Poliesportiu La Parellada;

I tenint en compte:

- Que la ciutadana promotora de la queixa no nega el fet de l'estacionament prohibit, sinó l'acció sancionadora i poc tolerant de l'Ajuntament en no haver habilitat espais per l'aparcament provisional davant la coincidència de la realització de diferents esdeveniments esportius en unes mateixes franges horàries;

- Que manta vegades l'Ajuntament, preveient situacions extraordinàries, ja sigui per esdeveniments esportius o cívics, ja sigui per la celebració d'actes festius, procedeix a senyalitzar i posar avisos perquè la ciutadania n'estigui informada i, segons els cas, aparqui on habitualment està restringit o directament prohibit, o bé s'abstingui de fer-ho on normalment està autoritzat. I, en qualsevol cas, la manca de previsió, i fins i tot de coordinació entre els departaments d'Esports i de Seguretat o Via Pública, no pot, ni ha de causar perjudici a la ciutadania;

- Que les causes que han mogut a presentar la queixa a la Sra. **XXX** no són tant per la sanció en si mateixa, que també, sinó per la inflexibilitat de l'acte sancionador, en haver estat sancionats per part de la Policia Local, a més del seu vehicle, altres dinou més per la mateixa infracció, el mateix dia, i el mateix interval horari.

(En aquest sentit, la promotora de la queixa explica a aquest Síndic que és habitual que en molts municipis, davant la realització d'esdeveniments esportius que, previsiblement i de forma extraordinària, convoquin a una gran quantitat de públic i, per tant, també de vehicles, s'habilitin llocs d'estacionament també de forma extraordinària);

- Que l'entorn proper al Poliesportiu La Parellada disposa de suficients espais circumdants que, llevat de millor criteri tècnic, podrien habilitar-se com a zones d'estacionament provisionals, a fi de donar un millor servei a la ciutadania i usuaris i evitar les accions sancionadores com la que ens ocupa en aquest expedient de queixa. Tan és així que aquest Síndic ha comptat en prop de dues-centes les places d'aparcament regulat a les immediacions de l'esmentat poliesportiu. Aquest simple fet ratifica la gran concurrència de vehicles a la zona el dissabte 13 de febrer, de 9 a 14 hores;

- Que, de no poder-se habilitar zones *ad hoc* per a l'estacionament esporàdic o provisional mentre dura l'esdeveniment esportiu, l'Ajuntament podria optar per actuar amb flexibilitat i tolerància davant infraccions que, com la present, duen la seva causa en la realització d'un



acte esportiu o cívic;

- Que, en qualsevol cas, l'Ajuntament hauria de regular més i millor la senyalització de l'entorn del Poliesportiu La Parellada;

- Que per a una millor comprensió i comprovació dels fets exposats a la queixa, aquest Síndic s'ha personat al lloc a on van ser sancionats la Sra. XXX i els titulars de dinou vehicles més, i va comprovar que just a l'indret a on van estacionar hi ha dos senyals verticals de prohibit estacionar, i en una s'hi afegeix la llegenda de "llevat vehicles autoritzats".

- Que d'ençà que fou presentada la queixa, aquest Síndic ha pogut comprovar l'ús habitual d'aquells indrets prohibits com a zones d'estacionament quan hi ha actes de nombrosa concurrència de ciutadans. De fet, el darrer d'aquests esdeveniments va ser durant la Festa Major, amb motiu de la festa de la Gent Gran, on vaig poder observar l'estacionament de diversos vehicles en lloc prohibit, sense que haguessin estat sancionats. I, al meu entendre, aquest és un fet normal, és a dir, no sancionar per raons de celebració d'actes públics extraordinaris i de nombrosa concurrència, atès que no hi ha perill evident;

- Que, en defecte de les accions esmentades: habilitació excepcional, política de tolerància o millora de la senyalització, a fi de fer efectives les prohibicions d'estacionament, l'Ajuntament hauria d'actuar impossibilitant l'estacionament en aquell indret, -al meu entendre- col·locant pilons o qualsevol altre element urbà en el perímetre o en els accessos a la zona prohibida que impossibilitessin l'accés a la zona;

- CONSIDERANT (1): que aquest Síndic no ha acceptat estudiar la queixa pel tractament del procediment sancionador, respecte del qual no té res a objectar, sinó perquè a la llum dels arguments exposats considera que el fet sancionador en si mateix és agreujant tant per la ciutadana promotora de la queixa com pels altres ciutadans que també van ser sancionats per causa idèntiques;

- CONSIDERANT (2): que – a parer d'aquest Síndic- l'Ajuntament no ha d'actuar d'aquesta manera enfront dels infractors, sinó que, atenent a la concurrència d'un gran nombre de vehicles quan hi ha diferents i simultanis actes esportius realitzats en el poliestortiu i en el camp de futbol, ha d'arbitrar mesures també extraordinàries, i fóra ben escaient que en comptes de sancionar, procedís a deixar avisos o amonestacions als infractors evidenciant, primer llur conducta sancionable de la qual se'ls eximeix i, segon, una actitud tolerant i ben coordinada de l'autoritat municipal;

- CONSIDERANT (3): que l'Ajuntament fa anys que té coneixement que en aquest indret, en comptades i determinades ocasions, es produeixen acumulacions de vehicles que depassa amb escreix la capacitat regulada o d'aparcaments ordinàriament autoritzats, ha omès una obligació manifesta, com és la d'intervenir i regular les places d'estacionament en aquell indret senyalitzant *ad hoc* i per aquells esdeveniments, l'habilitació d'uns espais per aparcar. Amb aquesta acció positiva s'estalviaria, d'una vegada, l'ambigüitat i la inseguretat jurídica que es produeix de forma recurrent, a més de causar situacions agreujants com la del cas plantejat;

- CONSIDERANT (4) Finalment, haver sancionat en aquesta ocasió i no haver-ho fet en altres, també de pública i nombrosa concurrència, evidencia un tracte discriminatori envers els ciutadans sancionats;

Per tot això anterior,

El Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat **HA RESOLT**

ESTIMAR la queixa presentada per la Sra. XXX, pel fet que -a parer seu- la sanció de



trànsit que li va ser imposada el 13 de febrer de 2016 per no obeir un senyal vertical d'estacionament prohibit a la carretera Santa Creu de Calafell, 2, és injusta i agreujant, atès que va estacionar en un lloc on és públic i notori que, de forma regular i continuada, l'Ajuntament tolera l'estacionament de vehicles quan hi ha competicions esportives o esdeveniments socials que es realitzen al Poliesportiu La Parellada;

I, per tant,

RECOMANAR: a l'Ajuntament de Sant Boi que, bo i estimant les anteriors consideracions, procedeixi a l'anul·lació de la sanció amb expedient núm.: 1600000673, i també a l'extorn dels 40 euros pagats per la promotora per aquest concepte.

Igualment, RECOMANAR a l'Ajuntament que, atenent el principi d'igualtat, procedeixi a l'anul·lació de les altres dinou sancions imposades a altres ciutadans el mateix dia, interval horari, i per la mateixa causa.

ESTAT:

Estimat / Amb recomanació / Pendent d'Alcaldia

Exp.: 079/2016

Reiterades molèsties veïnals per la conducta incívica d'un grup de joves que se concentra prop d'un hospital

Un ciutadà explica al Síndic que hi ha un grup molt nombrós de joves que se concentra en els bancs de seure existents prop de l'Hospital de Sant Boi, especialment a les nits, i que són reiterades les molèsties per música excessivament elevada, crits, acumulació de brutícia, i pel trànsit de motos per la zona habilitada als vianants. Davant d'això, demanen més vigilància i control policial a les nits.

Després d'exposar el cas al cap de Policia, al regidor de Barri, i al tècnic de districte, es van fer diferents intervencions per intentar pal·liar els efectes negatius del comportament d'aquests joves envers el veïnat, entre d'altres: treure el 60% dels bancs de seure individuals (per evitar reunions dels joves), i activar diferents ordres de vigilància de la Policia local, amb l'USE pendent per si hagués d'intervenir.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'àrea competent



Exp.: 081/2016

Presumpte tracte discriminatori per raó de gènere d'un agent en imposar una sanció de trànsit

Un ciutadà es persona a la Sindicatura el mateix dia que havia estat sancionat per l'agent **X**, *per haver estacionat el seu vehicle en la parada de bus existent al carrer de Jordi Rubió i Balaguer, 17*. Argumenta que en aquell precís moment també havia tres cotxes aturats en doble filera, i en paral·lel al seu, a l'altra banda del carrer, just davant d'una perruqueria, circumstància per la qual el bus no podia passar i deixava aturada la circulació. Així, mentre aquest ciutadà era denunciat per l'agent **X**, l'agent **Y** començava a denunciar els altres tres vehicles. Just en aquell instant van sortir tres noies de la citada perruqueria dient que treien els seus respectius vehicles, i l'agent **Y**, finalment, les va deixar marxar sense denunciar-les. Llavors el promotor de la queixa va preguntar als dos agents actuant el perquè de no haver sancionat a les noies, i no va rebre cap explicació. Després d'aquest relat el ciutadà encara afegeix que l'agent **Y**, un cop van marxar les tres noies, va sancionar un altre vehicle.

A més de tot això anterior, el ciutadà diu que també existeix un defecte de forma en la butlleta de la denúncia, atès que com a data de la infracció, l'agent ha posat l'any 2017 i no 2016. Per tant, aquest podria ser un argument per anul·lar la sanció.

El promotor de la queixa vol posar els fets descrits, que considera com un tracte discriminatori per raó de gènere, en coneixement del cap de la Policia local, a fi que no es tornin a produir situacions com la descrita.

El Síndic, inicialment, informa el ciutadà de la seva manca de competència, atès que no existeix una actuació municipal prèvia, i li aconsella presentar un escrit explicatiu dels fets adreçat directament al cap de la Policia local, explicitant que no es tracta d'un escrit d'al·legacions, atès que admet la infracció comesa.

No obstant això anterior, a la vista de tot plegat, el Síndic es compromet a fer una sèrie de consultes a la Policia. Finalment decideix tancar les seves actuacions, una vegada rebuda la resposta de la Policia, d'on es desprèn que:

1) el ciutadà, el mateix dia que havia estat sancionat, va presentar una queixa a través del servei municipal T'escoltem. En menys d'un mes li responen que contactaran amb ell per aclarir l'actuació dels agents actuant. Dos dies després un sergent es va posar en contacte amb ell per escoltar el seu testimoni i actuar en conseqüència.

2) el ciutadà va pagar la sanció amb bonificació, donant per finalitzat el procediment administratiu.

3) no existeix defecte de forma en la butlleta, atès que es va rectificar d'ofici abans d'enviar la notificació (art. 105.2 Llei 30/95, de 26 de novembre de règim jurídic de les administracions públiques).

4) A la vista de tot plegat, es dona per tancat l'expedient.

A més , val a dir que la sanció la hi van imposar perquè era el seu vehicle (i no el dels altres) el que impedia l'accés del bus, cosa que va provocar que la càrrega i descàrrega de passatgers es fes directament a la calçada, amb l'evident perill que comportava per a aquests.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / No existir una actuació municipal prèvia



Exp.: 088/2016

Sanció per aparcar en una zona reservada a persones amb discapacitat

Un ciutadà exposa al Síndic que li van sancionar per haver aparcat en una zona reservada a persones amb discapacitat, quan portava la targeta a nom de la seva mare que l'habilitava per fer-ho.

Atès que demanem ampliació d'informació al ciutadà, entre d'altres, per aclarir si el dia en qüestió anava acompanyat de la seva mare, però aquest no va contactar de nou amb aquesta Sindicatura, tanquem l'expedient per desistiment.

ESTAT:

Arxivat per desistiment

Exp.: 101/2016

Desacord amb una de les dues sancions de trànsit imposades

Un ciutadà formula una queixa al Síndic davant el seu desacord amb una de les dues sancions de trànsit que li van ser imposades recentment.

Atès que una vegada contactem telefònicament amb el ciutadà per ampliar informació, aquests ens assabenta que encara estava pendent de presentar el corresponent recurs de reposició, li informem de la nostra manca de competència en restar oberta la via administrativa.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

Exp.: 116/2016

Devolució de l'import d'una multa imposada a la zona blava, per haver-la pagat dues vegades

Un ciutadà refereix el cobrament improcedent d'una multa imposada a la zona blava el 4/10/16, la qual entenia anul·lada, atès que l'havia liquidat (3.15€) el mateix dia en el parquímetre, dins del termini establert per fer-ho. Malgrat això, el 3/11/16 va rebre notificació



de la mateixa denúncia, i a l'endemà va pagar 15,03€ perquè no recordava que ja l'havia pagat abans.

A la vista dels fets, demana la devolució dels 15,03€ pagats de manera improcedent, i alhora suggereix a l'Ajuntament que, abans d'enviar notificacions d'aquest tipus de sancions, se cerciori que no han estat liquidades prèviament.

A l'endemà comentem el cas a la Policia i ens informen que el mateix dia posarien en circuit l'acord d'estimació a l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT), des d'on li faran l'ingrés de la quantitat pagada erròniament.

ESTAT:

Estimat / Mediació amb l'Àrea

Exp.: 118/2016

Desacord amb la imposició d'una denúncia de Civisme

Un ciutadà es queixa a la Síndica que el veí de sota l'ha denunciat per molèsties de contaminació acústica (creu que el soroll al qual es refereix procedeix d'un gat xinès, quan mou el braç), quan - al seu criteri- el soroll no és perceptible, i quan la Policia no ho va poder constatar, atès que ell no era en el seu domicili el dia i a l'hora que s'hi van personar.

El ciutadà promotor de la queixa vol que la Síndica demani l'anul·lació de la sanció o, en el seu defecte, que faci de mitjancera amb l'Ajuntament perquè la pugui pagar ja, sense haver d'esperar a rebre més notificacions, atès que té por que li pugui venir amb recàrrec.

Tot i que la Síndica informa el ciutadà de la seva manca de competència en restar oberta la via administrativa, com que, inicialment, la redacció de l'apartat de la descripció del fet denunciat podria portar a una interpretació errònia, atès que semblava que els agents haguessin denunciat el ciutadà sense haver comprovat la procedència del soroll (recordem que aquest no hi era en el seu domicili quan la Policia s'hi va personar), va decidir demanar una còpia de l'expedient sencer a Policia.

Tanmateix, segons consta a l'acta d'intervenció de l'agent actuant, la denúncia va ser imposada perquè el soroll era clar i molest, i provenia just del pis de sota del denunciant. Per tant, després que la Síndica va contrastar aquesta informació amb el testimoni directe de l'agent actuant, i quedar clar que en el cas que ens ocupa no era imprescindible entrar en el domicili del denunciat per identificar la procedència del soroll, va decidir tancar les seves actuacions, atès que l'Ajuntament havia actuat correctament.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa



ALTRES

Exp.: 044/2015

Denegació del carnet de pensionista per als FGC

Un ciutadà discrepa amb la resolució denegatòria del Síndic de Greuges de Catalunya per a l'obtenció del carnet de pensionista per als FGC. Opina que aquesta resolució és agreujant, ja que s'adopta primant els criteris econòmics i no l'estat de salut. Explica que precisa una intensiva assistència mèdica i que ha de desplaçar-se de forma continuada als centres públics, principalment a l'Hospital Oncològic.

La pretensió del ciutadà és que es reconegui, per part del legislador, el dret a la reducció de l'import dels bitllets dels FGC a totes aquelles persones malaltes terminals que necessiten tractament hospitalari de forma continuada.

El Síndic informa el ciutadà que no és competent. No obstant això, es va comprometre a traslladar la seva proposta amb el diputat referent de la Comissió de Peticions del Parlament de Catalunya, però malauradament no va prosperar.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Exp.: 020/2016

Invasió massiva de conductors de bicicletes per sobre de les voreres a Barcelona ciutat

Un ciutadà es queixa del risc d'accidents i molèsties diverses que genera als vianants la invasió massiva de conductors amb les seves bicicletes per sobre de les voreres a Barcelona ciutat, a més del caos circulatori que provoquen en no respectar els semàfors.

Informem el ciutadà de la nostra manca de competència, i l'adrecem a formular la queixa directament a la Síndica de Greuges de Barcelona o al Síndic de Greuges de Catalunya, atès que totes dues institucions en són competents

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.



Exp.: 030/2016

Desacord amb la reducció del 50% de l'ajut de la Llei de dependència

El pare d'una filla amb discapacitat cobrava el 100% de l'ajut de la Llei de dependència fins que aquesta va entrar en un centre ocupacional. En un principi no va al·legar, però al cap d'uns anys, després que va trobar una sentència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya que resolía a favor del retorn del 100% de l'ajut a un ciutadà en una situació semblant a la de la seva filla, vol reclamar a la Generalitat, amb caràcter retroactiu, perquè li retorni la quantitat de l'ajut - que segons el seu parer- li han tret injustament.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Exp.: 041/2016

Disconformitat amb el text d'un document lliurat pel Servei Municipal de Mediació Ciutadana

Un ciutadà no està gens conforme amb el document lliurat pel Servei Municipal de Mediació Ciutadana, atès que no concreta el motiu de la seva visita, i no inclou els mínims d'informació que esperava.

Atès que el ciutadà no va respondre a la sol·licitud d'ampliació d'informació per part del Síndic, aquest, finalment, va arxivar l'expedient per desistiment.

ESTAT:

Arxivat per desistiment

Exp.:047/16

Desacord amb la no acceptació d'un fill autista a un col·legi ordinari

Una mare de dos bessons de 3 anys (un nen i una nena) diu que mentre no ha tingut problemes per fer la preinscripció de la nena, amb el nen (que pateix autisme), no ha aconseguit que pugui entrar en un col·legi ordinari, atès que necessita d'una USE (Unitat de Suport Educatiu), i aquests centres no disposen de recursos per sufragar aquesta despesa. A

més, des de l'EAP han emès un informe conforme aquest fill ha d'anar a un col·legi d'educació especial, on sí disposi d'educadors especials.

Aquesta mare, però, vol que el seu fill s'integri amb la resta de nens d'un col·legi ordinari. Opina (emparant-se amb informes mèdics, l'experiència d'altres familiars que tenen fills amb la mateixa condició que el seu, i sobretot en l'observació continua del seu fill), que és precisament això el que necessita el seu fill.

Davant de tot plegat, demana al Síndic que intervingui perquè el curs vinent el seu fill pugui tenir una plaça en un col·legi ordinari amb una educadora especial.

Informem la ciutadana de la nostra manca de competència i l'adrecem al Síndic de Greuges de Catalunya.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Exp.: 049/2016

Retorn, presumptament improcedent, d'una ajuda de lloguer a l'Agència d'Habitatge de Catalunya

Una ciutadana exposa que ja fa anys que va sol·licitar una ajuda de lloguer a l'Agència d'Habitatge de Catalunya i la hi van concedir. Ara, després de sis anys, i per segona vegada, li reclamen que retorni la quantitat rebuda, atès que les condicions econòmiques requerides inicialment van canviar al cap de cinc mesos d'haver sol·licitat l'ajuda. Malgrat que al primer requeriment la ciutadana ja va respondre presentant el corresponent escrit d'al·legacions, on adjuntava la Declaració de Renda conforme havia declarat l'esmentada ajuda, a més de demanar informació per si finalment hagués de fer-ne l'ingrés de la quantitat reclamada, i alhora comunicava l'adreça del nou domicili, no va rebre cap resposta. És per això que considera injust haver de retornar ara l'import de l'ajuda concedida.

Tot i que entenem que si la seva situació econòmica havia canviat passats uns mesos tenia l'obligació de comunicar-ho, informem la ciutadana de la nostra manca de competència en tractar-se d'un ajut que concedeix la Generalitat de Catalunya. Li facilitem, però, les dades de contacte del Síndic de Greuges de Catalunya, per si, finalment, volgués presentar la seva queixa.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.



Exp.: 068/2016

Molèsties veïnals de molt diversa mena

Un ciutadà manifesta el seu malestar davant les reiterades denúncies i queixes de molt diversa mena de què està sent objecte des de fa anys per part de la veïna del costat. Exposa a bastament al Síndic la tipologia d'aquestes, fins i tot d'algunes demandes judicials.

Tot i que el Síndic inicialment li fa alguns comentaris i observacions i li dona alguns consells sobre la problemàtica descrita, igualment informa el ciutadà de la seva manca de competència en tractar-se d'un conflicte veïnal que, de no solucionar-se amistosament, malauradament, s'hauria d'activar la via judicial.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Exp.: 073/2016

Desacord amb la crida d'atenció a dos nens petits en un biblioteca per, presumptament, no complir amb les normes de recollida del material utilitzat

Una mare va portar els seus dos fills petits, de 5 i 2 anys, a una biblioteca municipal perquè s'entretinguessin amb uns contes. La va sorprendre, però, l'actitud d'una bibliotecària envers els dos nens, als quals va acusar de no complir amb les normes de recollida dels llibres i col·locar-los en els seus prestatges una vegada utilitzats.

Aquesta mare rebutja el comportament d'aquesta treballadora, atès que -segons explica- els seus fills sempre recullen, però en l'ocasió descrita encara no havien finalitzat l'activitat. És per això que demana una millora en l'atenció, més comprensió i tolerància envers la canalla. Així mateix, també vol presentar una reclamació oficial exposant els fets, atès que la mateixa bibliotecària els va negar.

El Síndic suggereix la ciutadana que, primerament, abans de prendre cap decisió, demani una entrevista amb la directora de la biblioteca en qüestió, a fi de tractar i aclarir aquesta situació.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.



Exp.: 078/2016

Cobrament, presumptament improcedent, d'un rebut d'Endesa

Una ciutadana manifesta la seva disconformitat en haver de pagar una factura d'Endesa per import de 1.977€ (corresponent a tot un any), quan el comptador que està al carrer havia estat manipulats, cosa que inicialment ella desconeixia.

Informem la ciutadana de la nostra manca de competència i la redrecem a l'OMIC perquè atenguin la seva queixa.

ESTAT:

Desestimat / Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució, etc.

ANNEX I



LOCAL
OMBUDSMAN
INTERNATIONAL
CONGRESS

DECLARACIÓ DE GIRONA DECLARACIÓN DE GIRONA DECLARATION OF GIRONA DÉCLARATION DE GIRONA

Reunits a Girona, al Congrés Internacional de Defensors Locals, després de compartir reflexions, coneixements i experiències al voltant dels continguts proposats al Congrés, volem fer constar la següent:

DECLARACIÓ

Reconeixent i fent nostre el compromís de promoure totes les propostes i continguts de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat - Saint Denis, de 18 de maig de 2000, en relació al valor i al paper determinant que avui tenen les ciutats en la garantia del projecte de vida i de benestar de les persones fonamentat en el respecte dels seus drets.

Recordant que els Drets Humans són universals, indivisibles i interdependents, que tots els poders públics són responsables de la seva garantia i que el seu reconeixement i els mecanismes d'aplicació i protecció són encara insuficients, especialment aquells que es vinculen als drets socials, econòmics i culturals.

Reconeixent que la Declaració Universal de Drets Humans, la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat i la resta de mecanismes i normatives internacionals de protecció dels drets de les persones, tenen en els habitants de les ciutats l'expressió més propera i directa.

Convençuts que la bona administració de les ciutats exigeix el respecte i la garantia dels Drets Humans per a tots els habitants sense exclusió a fi de promoure els valors de cohesió social i de protecció dels més vulnerables.

I defensors dels valors que promouen la dignitat de l'ésser humà, la democràcia local i el dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida de la persona, de comú acord i com a defensors locals assumim els següents compromisos que sorgeixen del nostre propi lema del congrés: *pensem globalment, defensem localment*.

I.- LA REALITAT DELS NOSTRES POBLES I CIUTATS. EL NOSTRE CONTEXT

Els municipis són l'administració pública més propera a la ciutadania, i l'àmbit on essencialment es viuen els problemes, les esperances, els fracassos i la recerca de solucions per a la convivència social. També són els primers que constaten els efectes que té en la ciutadania la greu crisi social i de valors democràtics. És des d'aquesta



FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA



LOCAL
OMBUDSMAN
INTERNATIONAL
CONGRESS

proximitat que gestionen i cerquen alternatives efectives per atenuar els efectes de la crisi entre la ciutadania i, especialment, la més vulnerable.

En un context de desafecció institucional de la ciutadania i de creixents dificultats de resposta per part de les administracions, considerem imprescindible recuperar i renovar un nou contracte social que pugui reconciliar les nostres societats amb els valors de la igualtat, l'equitat, l'ètica i la democràcia. I en el procés per aconseguir aquest objectiu, reivindicuem el paper resilient de les defensories com una de les institucions bàsiques per a promoure els drets que s'han vulnerat, amb la voluntat de fer que els nostres pobles i ciutats esdevinguin un espai de respecte i compliment de tots els drets inherents a la dignitat humana.

Som conscients de l'augment de les desigualtats al món i del repte que suposa poder actuar proactivament per reduir i reduir el seu impacte; també de la importància de la retallada dels drets socials que la crisi provoca a moltes de les nostres societats i que pateixen especialment les persones més vulnerables. Des de l'evidència que totes aquestes desigualtats vulneren l'esperit, els valors i els continguts de tot el nostre marc jurídic i del paper de control i supervisió que assumim les defensories locals, afirmem que treballem per aconseguir que els nostres pobles i ciutats esdevinguin un espai de respecte i compliment efectiu de tots aquests drets.

II. LES DEFENSORIES LOCALS: QUÈ SOM. EL NOSTRE PAPER

Les funcions de les defensories locals són:

- Supervisar l'activitat de l'administració, mediant entre la ciutadania i l'administració municipal amb resiliència.
- Formular recomanacions que puguin resoldre les queixes i millorar la qualitat dels serveis públics en l'àmbit de les seves competències.
- Promoure, informar i orientar la ciutadania sobre els seus drets, deures i interessos.

La defensoria local és una institució independent, útil per garantir la defensa i protecció dels drets de les persones en les seves relacions amb les administracions locals i els organismes que en depenen dins d'un marc de col·laboració i responsabilitat cívica.

La defensoria local, com a reforç de la qualitat democràtica dels ajuntaments, és una institució necessària per a promoure els Drets Humans, el bon govern, la transparència i la bona administració des de la proximitat.

En aquest sentit, fem una crida a implantar la institució de la defensoria local com un mecanisme bàsic de democràcia i de participació a la ciutat, d'acord amb unes condicions indispensables per garantir el prestigi, l'eficàcia i la legitimitat de les persones que n'ostenten la representació i que són:



FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA



LOCAL
OMBUDSMAN
INTERNATIONAL
CONGRESS

- 1.- Mandat democràtic.
- 2.- Independència, objectivitat i equitat.
- 3.- Mitjans suficients.
- 4.- Lleialtat institucional i respecte al seu propi àmbit de competències en l'exercici de les seves funcions.

Entenem la defensoria local com:

- una institució fonamental del sistema democràtic.
- un vincle d'unió entre l'administració i les necessitats d'una ciutadania diversa, que millori els serveis i la qualitat de vida de les persones.
- una institució que afavoreixi el diàleg, el consens i sigui promotora de decisions des de l'equitat, factors que són sinònims de qualitat democràtica.

En aquest sentit és necessari portar a terme processos de participació que afavoreixin la implicació de les entitats i de la ciutadania.

La posició estratègica de les defensories locals ha d'afavorir que les polítiques de benestar social donin la major cobertura possible a les necessitats de les persones des d'un respecte exigent als seus drets econòmics, socials i culturals així com als nous drets emergents. Tanmateix ha de facilitar la presa de decisions i l'adopció de propostes concretes per a la defensa dels drets fonamentals en l'àmbit local.

III. EL MARC LEGAL: UNA NECESSITAT IMPERATIVA

Considerem que en les administracions municipals del segle XXI és fonamental implantar la institució de la defensoria local, en coherència amb el principi de subsidiarietat i per donar resposta i garanties a la ciutadania en les queixes, reclamacions i suggeriments a l'administració.

Pensem que és necessari evitar la judicialització de les desavinences o conflictes entre administració i ciutadania, sempre que sigui possible, assumint la responsabilitat de corregir els propis errors, disfuncions o equivocacions, quan són identificats pels ombudsman, per facilitar la vida de les persones.

Per exercir plenament les seves funcions, la defensoria local necessita disposar d'un marc legal clar i explícit que defineixi les funcions de la institució, la capacitat d'actuació i que li garanteixi els recursos necessaris per al seu funcionament.

Des d'aquest plantejament demanem als responsables polítics i legislatius, un compromís ferm per a la millora del marc legal de la institució per tal de promoure el seu desenvolupament i generalització.



FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA

LOCAL
OMBUDSMAN
INTERNATIONAL
CONGRESS

IV- COOPERAR GLOBALMENT POT TENIR IMPACTE LOCALMENT: COMPROMISOS POST-CONGRÉS

La convocatòria i celebració d'aquest Congrés internacional de defensors locals ens ha permès establir vincles més directes entre les defensories, intercanviar informació, conèixer realitats diverses i les propostes d'actuacions i accions que desenvolupen les defensories ajustades a aquesta mateixa diversitat. També (ens) ha permès constatar com aquest marc de cooperació global, entre les defensories locals de territoris i realitats diverses, pot tenir impactes locals concrets en cadascun dels nostres pobles i ciutats.

Creiem que tot aquest treball conjunt (ens) hauria de permetre aconseguir un major suport institucional per part de les administracions que faciliti a les defensories (poder) assolir una millor capacitat de protecció i defensa dels Drets Humans, promocionar la implantació i extensió de la institució als municipis que encara no l'han creat i donar major visibilitat pública a la seva tasca.

I amb la intenció de mantenir la continuïtat de la tasca que aquests dies hem començat a Girona concretem els següents compromisos:

1.- Impulsar la xarxa de defensors locals. Amb aquest objectiu proposem crear un grup de treball internacional de defensories locals amb l'encàrrec d'elaborar una proposta de model de xarxa i de funcionament efectiu.

2.- Instar a l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI), a la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) i a l'Institut Europeu de l'Ombudsman (IEO) la reactivació i promoció de l'espai propi de les defensories locals. Amb aquest objectiu deleguem a aquest mateix grup de treball per que assumeixin la representació i interlocució dels defensors locals davant d'aquestes organitzacions

3.- Perquè tot el que ha significat –i significa– fins avui mateix la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat sigui per les defensories un instrument útil i un eix bàsic, fonament i marc d'aplicació, extensió i compliment dels Drets Humans cal treballar per l'evolució, revisió i actualització dels seus continguts de forma que s'adeqüi a la realitat social actual de les ciutats, a les noves realitats i desafiaments dels drets emergents amb una visió global i universal del que ha de ser el reconeixement dels drets.

En aquesta direcció també proposem mantenir el contacte amb les diverses entitats i institucions que treballen actualment amb aquest objectiu, com són, la Xarxa Mundial de Ciutats i Guberns Locals i Regionals¹ i, especialment la Comissió d'Inclusió Social, Democràcia Participativa i Drets Humans².

¹ <https://www.uclq.org/es/home>

² <http://www.uclq-cisdq.org/es/home>

FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA



LOCAL
OMBUDSMAN
INTERNATIONAL
CONGRESS

4.- I amb l'objectiu també de mantenir aquestes línies de contacte, intercanvi, creixement i treball entre les defensories locals ens manifestem disposats a col·laborar i a participar en futures convocatòries que donin continuïtat a aquest Congrés Internacional de Defensors Locals a fi i efecte de mantenir vigent el nostre compromís amb la ciutadania i la institució:

Drets Humans
pensem globalment, defensem localment

Derechos Humanos
pensamos globalmente, defendemos localmente

Human Rights
think globally, defend locally

Droits de l'Homme
pensons globalement, défendons localement

Girona, 25 de novembre de 2016



FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA



ANNEX II

Declaració: "En defensa de la dignitat de les persones. Pel dret a l'habitatge i els subministraments bàsics"

17 MAI 2016

La llei 24/2015, aprovada per unanimitat de tots els grups parlamentaris de la cambra catalana, i nascuda d'una iniciativa legislativa popular, pretenia donar resposta a unes necessitats inajornables de molts dels nostres conciutadans. Era un instrument valuós per donar resposta a l'emergència habitacional i donar protecció contra la pobresa energètica i així s'ha vingut acreditant en els pocs mesos en que s'ha pogut portar a terme.

Un estat, com Espanya, que en la seva Constitució proclama com a valors superiors del seu ordenament jurídic la llibertat, la justícia i la igualtat. Una Constitució que declara el dret a un habitatge digne, que el dret a la propietat privada no es pot exercir de forma antisocial i que la riquesa s'ha de subordinar a l'interès general, no pot emparar una decisió tan inoportuna i injusta com la de deixar sense protecció als més dèbils de la nostra societat.

Els síndics i defensors locals, des de la evidència dels problemes que afecten als nostres conciutadans, que no disposen de recursos per fer front les obligacions derivades de l'habitatge o cobertes les necessitats de subministraments tant bàsics i essencials com la electricitat, l'aigua o el gas, veiem amb preocupació i indignació la suspensió de la llei 24/2015, per les greus conseqüències que se'n deriven per a les persones necessitades i pels nostres ajuntaments. Aquesta suspensió deixa sense algunes eines molt importants a les administracions públiques, i especialment als ajuntaments, per a poder garantir la defensa del dret constitucional a poder disposar d'un habitatge sota unes mínimes condicions de dignitat. Els defensors, síndics, síndiques i defensores municipals sumem la nostra veu a la de la gent més desfavorida de la nostra societat, ens adherim a les iniciatives que proclamen i cerquen donar solució urgent al tema de l'habitatge, i exigim un compromís efectiu de totes les administracions públiques i responsables polítics i judicials per donar efectivitat i compliment als valors suprems que proclama la Constitució, especialment pel que fa referència a la justícia i la igualtat.

Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya
Maig de 2016

Dia de les Nacions Unides per a l'Administració Pública

20 JUN 2016

Fan bé les Nacions Unides de recordar-nos la importància i la transcendència de que l'Administració Pública actuï amb diligència, eficàcia i transparència, lluitant contra tota la discriminació i corrupció, amb l'objectiu primordial de garantir una vida millor per a tothom

Des de 2004, les Nacions Unides celebren el dia 23 de juny com el dia internacional de l' Administració Pública.

El ciutadà, que no súbdit, malgrat el procés democràtic cada cop més potent, especialment a les societats occidentals, té la sensació que l' Administració Pública, és més una eina en mans del poder, que un instrument de control i de facilitació de la vida de la ciutadania. L' Administració Pública sol identificar-se amb la dura i insensible burocràcia, més que amb l' obligació de servir.

Però és bo recordar, com ho fan les Nacions Unides, que tota Administració Pública ha d' estar al servei de la ciutadania. I aquest servei s' ha de prestar millorant sistemàticament l' eficàcia i la transparència, propiciant la participació i donant resposta a les necessitats de les persones.

I en un món globalitzat, la col·laboració responsable de les diferents administracions públiques, i els seus servidors, han de garantir una gestió dels temes i béns públics basada en el principis d' equitat, d' igualtat i responsabilitat davant la llei, des de la integritat i fomentant la cultura de la transparència, la bona governança, la rendició de comptes i la lluita aferrissada contra tota classe de corrupció, a qualsevol nivell.

Lamentablement, quan hi han estats i governs o entitats menors que utilitzen l' Administració Pública com a eina al servei d' interessos partidistes, siguin polítics, econòmics, socials o culturals (des d' Ajuntaments fins a Governos estatals o regionals), es desnaturalitza la important funció de l' Administració Pública, que té fonamentalment l' objectiu de vetllar per l' interès general i el bé comú.

I cal prendre consciència que l' Administració Pública no és un fi en si mateixa i que els ciutadans no estan al seu servei. Els ciutadans són els legítims propietaris de les Administracions Públiques.

S' ha de recordar que els milers i milers de treballadors públics, des del sotmetiment a la legalitat, no són ni han de comportar-se com la corretja de transmissió de les consignes dels

que ostenten el poder, sinó com a facilitadors de la convivència impulsant principis tant importants com la responsabilitat, la participació, la transparència i el bon govern.

Només així, les Administracions Públiques concitaran la confiança i la col·laboració de la ciutadania. Fan bé les Nacions Unides de recordar-nos la importància i la transcendència de que l' Administració Pública actuï amb diligència, eficàcia i transparència, lluitant contra tota la discriminació i corrupció, amb l' objectiu primordial de garantir una vida millor per a tothom. Els síndics, síndiques, defensors i defensores locals trebalem perquè les administracions municipals prestin un servei eficient, no discriminatori i facilitador de la vida de la ciutadania, amb transparència i eficàcia.

Ramón Llorente

Defensor de la Ciutadania de Girona

Podeu consultar més articles a la web del FòrumSD, www.forumsd.cat



CONGRÉS
INTERNACIONAL
DEFENSORS
LOCALS



FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA

NOTA DE PREMSA 23/11/2016

Carles Puigdemont: "Si en nom de la llei es trepitgen drets fonamentals, és obligatori fer canvis profunds"

El president de la Generalitat ha inaugurat aquest matí a Girona el Congrés Internacional de Defensors Locals

El president de la Generalitat de Catalunya, **Carles Puigdemont**, ha inaugurat aquest matí el primer **Congrés Internacional de Defensors Locals (LOIC16)**, que reuneix des d'avui i fins divendres *ombudsmen* de tot el món al Palau de Congressos de Girona, organitzat pel **Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores de Catalunya (FòrumSD)**. Puigdemont ha estat acompanyat per l'alcalde de Girona, **Marta Madrenas**; el president del FòrumSD i defensor de la ciutadania de Girona, **Ramon Llorente**; el president de la Diputació de Girona, **Pere Vila**; i el director de la Representació de la Comissió Europea a Barcelona, **Ferran Tarradellas**.

La trobada vol reivindicar el paper de les ciutats i dels seus *ombudsmen* en la defensa dels Drets Humans. En aquest context, el president del Govern ha assegurat que "els Drets Humans estan en risc perquè estan violentats a moltes parts del món": "Ni tan sols a Europa es pot dir que estiguin garantits", ha valorat Puigdemont, per qui "quan en nom de la llei es trepitgen drets fonamentals, és obligatori que fem canvis profunds".

Puigdemont ha definit els defensors locals com a "síndics de bondat" i ha obert l'anomenat 'Mur de les Reflexions', l'espai del Congrés en el qual els assistents poden escriure les seves impressions sobre el tema objecte de debat. El President hi ha deixat un missatge en el qual afirma: "A Girona neix una esperança que va de baix a dalt amb el propòsit de fer una Catalunya lliure fidel defensora dels Drets Humans".

Més d'una seixantena de síndics internacionals

El Congrés Internacional de Defensors Locals és la primera trobada d'aquestes característiques que es desenvolupa a Catalunya i reuneix aquests dies prop de 200 persones d'onze nacionalitats. Entre els assistents hi ha més de 60 defensors o síndics de diferents ciutats internacionals, a més de membres de defensories, municipis i institucions.



A banda de la inauguració, aquest matí també ha tingut lloc la conferència inaugural, a càrrec de **Rafael Ribó**, síndic de greuges de Catalunya, que ha emplaçat els assistents a fer xarxa per garantir un millor servei a la ciutadania.

Sota el lema, *Pensem globalment, defensem localment*, la trobada consta de sis sessions en les quals es discutiran com interrelacionar millor la tasca que realitzen les diferents sindicatures, quina interpretació cal fer de Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat avui en dia i quines són les línies vermelles dels Drets Humans en l'actualitat, entre d'altres temes. La darrera jornada del Congrés es dedicarà, principalment, a debatre sobre el paper que les ciutats han de jugar com a refugi en moments com l'actual, marcat per l'arribada massiva a Europa de persones que fugen dels conflictes bèl·lics que es registren als seus països d'origen.

El LOIC vol ser també el marc en el qual s'aprovi l'anomenada **Declaració de Girona**, una reivindicació del paper dels síndics locals en la protecció dels Drets Humans en un moment en què la crisi econòmica i els canvis socials i polítics n'han provocat una important retallada. En aquest sentit, la Declaració reivindicarà que la Llei de Governos Locals de Catalunya inclogui la obligatorietat de crear la figura d'un síndic o defensor local per als municipis de més de 20.000 habitants. El simposi també s'ha fixat com a objectius posar en valor les defensories locals i potenciar el treball conjunt entre aquestes institucions agrupant-les en una xarxa internacional.

El primer Congrés Internacional de Defensors Locals, compta amb la participació de ponents d'Europa i Llatinoamèrica. En destaquen **Carlos Constenla**, president del Instituto Latinoamericano de Ombusman; **Ahmed Galai**, membre de la Lliga Tunisiana dels Drets Humans, integrada en el Quartet de Diàleg per la Pau (que va rebre el Premi Nobel de la Pau 2015); **Hervé Carré**, médiateur d'Angers (França); **Rita Passemiers**, Síndica de Gant (Bèlgica), **Katarina Žeželj**, Ombudswoman de Belgrad (Sèrbia) i **Héctor Hugo Montoya Cano**, Personero Municipal de Santiago de Cali (Colòmbia).

A nivell més local, també hi són al LOIC **José Manuel Bandrés**, magistrat del Tribunal Suprem; **Assumpció Vilà**, Síndica de Barcelona i **David Bondia**, president de l'Institut de Drets Humans de Catalunya, entre d'altres.

Pel que fa als participants, el LOIC16 compta amb representants de sindicatures de l'Estat espanyol, França, Bèlgica, Rússia, Islàndia, Llatinoamèrica, Sèrbia i Alemanya, entre d'altres.

CONTACTE DE PREMSA



Essabedé Comunicació
info@essabede.cat
T. 678 77 55 22

*Drets Humans:
pensem globalment,
defensem localment*





CONGRÉS
INTERNACIONAL
DEFENSORS
LOCALS



FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA

NOTA DE PREMSA 24/11/2016

Els defensors i defensores locals reclamen un marc legal que consolidi aquesta institució de proximitat

Els participants al Congrés Internacional de Defensors Locals aproven la Declaració de Girona

El document reivindica el paper dels síndics locals i els insta a organitzar-se internacionalment

Un marc legislatiu “clar i explícit” que “defineixi les funcions de la institució, la seva capacitat d’actuació i li garanteixi els recursos necessaris per al seu funcionament”. És la principal demanda de la **Declaració de Girona**, el document que resumeix les conclusions del **Congrés Internacional de Defensors Locals**. Els 200 congressistes, entre els quals hi ha més de 60 sindicatures internacionals, han aprovat aquesta tarda la Declaració, que es presentarà demà com a acte previ a la clausura al Palau de Congressos de Girona.

En el document, els participants, procedents d’onze nacionalitats d’arreu del món, demanen als responsables polítics i legislatius un “**compromís ferm per incloure la institució en el marc legislatiu**”, de forma que es faciliti i es promogui la implantació de les defensories locals “enteses com a **mecanisme idoni per a la defensa, des de la proximitat, dels Drets de les persones**”.

La Declaració de Girona reivindica el paper de les defensories locals en un context “de desafecció institucional i de creixents dificultats” que fa imprescindible “**recuperar i renovar un nou contracte social que reconcilli la societat amb els valors de la igualtat, l’equitat, l’ètica i la democràcia**”. El document enumera les funcions que han de realitzar les sindicatures, com supervisar l’activitat de l’Administració i formular recomanacions per a la millora del seu funcionament. A aquestes, però, hi afegeix la necessitat que les institucions s’ocupin també de “**construir el caràcter de persones respectuoses amb els Drets Humans**”.



Una altra de les conclusions del Congrés Internacional de Defensors Locals, que es celebra sota el lema de *Pensem globalment, defensem localment* fa referència a la **necessitat d'instaurar una xarxa internacional de sindicatures locals establint una cooperació global** que "pot tenir impactes locals concrets en cadascun dels nostres pobles i ciutats". Per això, els participants fan un encàrrec a les institucions supraestatals que agrupen *ombudsman* per tal que **integrin les defensories locals en la seva dinàmica**. En concret, la petició es formula a l'Institut Europeu d'Ombudsman, l'Institut Internacional d'Ombudsman i la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman, que fins ara han centrat la seva activitat a nivell regional o estatal.

Les primeres sessions del LOIC16

Les primeres sessions del Congrés, celebrades ahir dimecres a la tarda i aquest matí, s'han centrat en analitzar la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat (CESDHC) al segle XXI i el desenvolupament d'aquesta carta a les ciutats, a més de presentar alguns models i experiències d'aplicació i quines són les línies vermelles dels Drets Humans en l'actualitat. El programa de demà es dedicarà a debatre sobre el **paper que les ciutats han de jugar com a refugi en moments com l'actual, marcat per l'arribada massiva a Europa de persones que fugen dels conflictes bèl·lics que es registren als seus països d'origen**. La conferència de cloenda (demà, a les 11:45h) la pronunciarà **Ahmed Galai, membre de la Lliga Tunisiana dels Drets Humans, integrada en el Quartet de Diàleg per la Pau i Premi Nobel de la Pau 2015**.

El Congrés finalitzarà amb la lectura de la Declaració de Girona en els quatre idiomes oficials de la trobada (12.30h). Després (13h) tindrà lloc l'acte de clausura amb la participació de la **consellera de Governació, Administracions Públiques i Habitatge de la Generalitat, Meritxell Borràs; el vicepresident primer del Parlament de Catalunya, Lluís Corominas i el president del FòrumSD, Ramon Llorente**.

Més informació a la web del LOIC16, www.sindicsdecatalunya.cat.

CONTACTE DE PREMSA



Essabedé Comunicació
info@essabede.cat
T. 678 77 55 22

*Drets Humans:
pensem globalment,
defensem localment*



NOTA DE PREMSA 25/11/2016



LOCAL
OMBUDSMAN
INTERNATIONAL
CONGRESS



FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA

Els síndics i síndiques locals participaran en la reforma de la Llei de Governs Locals

La consellera Meritxell Borràs anuncia que el FòrumSD participarà en la reforma de la Llei que prepara el Parlament

El Congrés Internacional de Defensors Locals (LOIC16) s'ha clausurat aquest migdia a Girona després de tres dies de debats



Els síndics i defensors locals de Catalunya **participaran en la reforma de la Llei de Governs Locals que prepara el Parlament i en la qual es regularà aquesta figura**, segons ha anunciat aquest matí la consellera de Governació, Meritxell Borràs, durant l'acte de **clausura del primer Congrés Internacional de Defensors Locals** organitzat pel Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya al Palau de Congressos de Girona.

Més informació a la web del LOIC16, www.sindicsdecatalunya.cat.

Drets Humans: Defensa radical de la dignitat humana

10^{DES}2016 -Dia dels Drets Humans



El Fòrum de síndics, sindiques, defensors i defensores locals, es vol sumar, un any més, a la commemoració de la proclama dels Drets Humans, que va tenir lloc el 10 de desembre de 1948.

Cal no oblidar que la proclamació de la Declaració Universal dels Drets Humans neix com reacció i necessitat en front de la barbàrie comesa contra la humanitat sencera per ideologies totalitàries i els fets monstruosos contra la dignitat de milions de persones. La violació dels drets humans més bàsics i indispensables com és el dret a la vida i a la integritat física, en qualsevol lloc on es produeixi, hauria de comportar la reacció solidària i radical d' entitats, persones i tota mena d' organitzacions, des dels estats fins als ajuntaments. Per això, tot commemorant el 68è aniversari de la proclamació de la Declaració, els síndics municipals volem aportar la nostra reflexió i el nostre compromís per tal d' exigir que es passi de les proclames escrites i verbals als fets, fent visible la radical defensa de la dignitat humana. Com diu el preàmbul de l' esmentada Declaració, el reconeixement de la dignitat inherent i dels drets iguals i inalienables de tots els membres de la família humana és el fonament de la llibertat, la justícia i la pau en el món. Ignorar i menysprear els drets humans origina actes de barbàrie que ultratgen i ofenen la consciència de la humanitat.

Segurament a tots ens hauria agradat veure ara a una Europa capdavantera en la defensa de valors tan preuats i necessaris com la pau, la llibertat, la seguretat, el progrés i la democràcia, fomentant polítiques comunes que poguessin tendir a fer realitat la protecció de la dignitat humana no només en el seu àmbit territorial, sinó promovent el respecte i la protecció de tots els éssers humans, i molt especialment de les persones que, fugint de l' horror de la guerra, de la fam i de la persecució, arriben a les nostres fronteres. Però no ha estat així...

Lamentem profundament que les organitzacions internacionals i les diverses instàncies polítiques dels estats no siguin capaços d' impedir els conflictes bèl·lics, ni hagin pogut promoure un eficaç sistema de cooperació solidària que enforteixi la seguretat internacional

des del foment de la justícia i dels drets humans.

I és per això, que davant la violació dels drets humans, ni la ciutadania, ni les administracions, podem restar impassibles o indiferents. Caldrà deixar les nostres petites seguretats i que obrim les nostres fronteres, les nostres cases i els nostres braços, fraternalment, a les persones que fugen de la repressió, la intolerància, la fam i la guerra. L'èxode massiu, i el dolor de milers i milers de persones que anhelan la pau i el reconeixement de la seva dignitat, qüestiona les nostres consciències i reclama actuacions i fets, urgentment, sense diplomàcies ni falses prudències.

Estem patint problemes extraordinaris que requereixen mitjans i solucions extraordinàries. I la veu dels síndics i defensors municipals, agrupats i coordinats en el FòrumSD, es vol fer sentir per demanar a les nostres administracions i a totes les institucions, de qualsevol nivell i categoria, l'adopció de mesures urgents i la dedicació dels mitjans necessaris per minvar el dolor dels que arriben, fugint de la guerra i la intolerància, i acollir-los solidàriament, sense deixar de vetllar perquè a la nostra societat la inclusió i la protecció dels més desfavorits sigui una realitat.

Necessitem fer possible, als nostres pobles i ciutats, que el que proclamen les grans normes i tractats internacionals esdevinguin fets i que es facin realitat, sense oblidar la nostra necessària contribució perquè això sigui possible entre tota la família humana, més enllà d'ideologies, fronteres, cultures, llengües, colors o religions. Els drets humans són indivisibles i no admeten fronteres. Com diu el lema del recent Congrés Internacional de Defensors Locals, celebrat a Girona “ pensem globalment, defensem localment” .

Ramón Llorente, president del FòrumSD, Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya i defensor de la ciutadania de Girona i Joan Barrera, síndic de greuges de Cornellà de Llobregat. En representació dels síndics, síndiques, defensors i defensores locals de: Arenys de Mar, Argentona, Badalona, Barcelona, Calonge, Cambrils, Cornellà, Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura, Figueres, Gavà, Girona, Igualada, La Seu d'Urgell, L'Escala, Lleida, Lloret de Mar, Manlleu, Mataró, Mollet del Vallès, Palafrugell, Palamós, Reus, Ripollet, Sabadell, Salt, Sant Boi de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Sant Feliu de Guíxols, Sant Feliu de Llobregat, Sant Jaume d'Enveja, Santa Coloma de Gramenet, Terrassa, Tortosa, Viladecans, Vilafranca del Penedès, Vilanova del Vallès, Vilanova i la Geltrú, i Vilassar de Dalt, i síndics agregats de: Gandia, Palma de Mallorca, Paterna, Segovia, Vigo i Vitòria-Gasteiz.

10 de desembre de 2016

ANNEX III

Viure Sant Boi

Novembre 2016

Nova síndica municipal de Greuges

Dolors Vallejo Calderón és la nova síndica municipal de Greuges. Aquesta mestra i tècnica en igualtat d'oportunitats substitueix en el càrrec Carles Dalmau Ausàs, que l'ha exercit en els dos períodes anteriors de 5 anys. L'alcaldeessa, Lluïsa Moret, va nomenar la nova síndica després d'haver-la elegit el Ple celebrat el 26 de setembre.



Els síndic locals del Baix Llobregat es reuneixen a Sant Feliu



El Palau Falguera va acollir, el 26 d'octubre, una nova reunió de treball de síndics locals del Baix Llobregat.

La trobada va servir per intercanviar la seva experiències i preparar línies d'actuació conjuntes.

Entre altres assumptes, van enllestir la participació al Congrés Internacional de Defensors Locals celebrat a Girona al novembre. També van analitzar les relacions que mantenen amb els respectius ajuntaments i alcaldies, van comentar la nova Llei de Procediment Administració, les possibilitats d'impulsar la iniciativa legislativa popular municipal i l'accés a l'habitatge. Amb el síndic de greuges de Sant Feliu, Magí Boronat, com a amfitrió, a la reunió també van participar-hi la síndica de Sant Boi, Dolors Vallejo; els síndics de Gavà, Juan Martínez; Cornellà, Joan Barrera, i l'aleshores síndic de Viladecans, Vicenç Mazón, ara ja substituït. L'alcalde de Sant Feliu, Jordi San José, va rebre els síndics al Palau Falguera i al final de la sessió també s'hi va sumar la segona tinenta d'alcaldia, Lourdes Borrell.

Entrevista a Dolors Vallejo Calderón, nova Síndica Municipal de Greuges



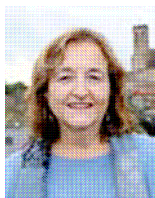
El passat 4 de novembre vàrem entrevistar a la Dolors Vallejo Calderón, la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi. La vàrem fer a Can Torrents, en espera de començar a la seva nova ubicació. A la trobada ens explica què ha fet fins ara, què vol fer a partir d'ara i de quina manera li agradaria fer-ho. Trobarem les seves respostes i el resum en vídeo. Al final també hi ha el vídeo de l'entrevista sencera. Clica! (L'Ajuntament 2.0-Comunicació interna de l'Ajuntament)

http://placiutat.santboi.cat/DetallPublicacio/_jF3jpnP5yZodOeEdrH6URxIQ1THLbJqWakwfQE3Vcq5kpmoQEhWS5A



Viure Sant Boi

Desembre 2016



Hacia una ciudad más justa para todos y todas

Dolors Vallejo Calderón, síndica

En esta etapa que empiezo como síndica municipal de Greuges de Sant Boi, pretendo dimensionar la proyección de la sindicatura, poniendo en valor su función para que sea aún más conocida como referente de la salvaguarda de los derechos de los ciudadanos. Escuchándolos con honestidad, equidad, imparcialidad y comprensión. También es mi intención dar una dimensión pedagógica dirigida a todas las personas para reforzar, avanzar, prevenir y educar en la importancia de los derechos de defensa de la ciudadanía y construcción, promoción y ejercicio de valores democráticos, de cultura cívica, convivencia, diversidad e integración social y cultural.

Creo necesario participar en los espacios y ámbitos colectivos y de diálogo de la ciudad, así como en el foro de sindicaturas de ciudades y de Cataluña.

Y desde esta cultura propositiva y de ser útil a las personas, espero ante todo contar con la confianza de la ciudadanía hacia la institución que a partir de ahora represento, que me compromete éticamente y me vincula con la ciudadanía, con el máximo de ilusión, con vocación de servicio, perseverancia, esfuerzo y trabajo por mi parte.

[sindicadegreuges@ santboi.cat](mailto:sindicadegreuges@santboi.cat)

Viure Sant Boi

Desembre 2016

Dolors Vallejo Calderón, nueva síndica municipal de Greuges



Dolors Vallejo Calderón es la nueva síndica

La defensora local está vinculada al mundo de la educación

Dolors Vallejo Calderón es la nueva síndica municipal de Greuges. Esta maestra y técnica en igualdad de oportunidades sustituye a Carles Dalmau Ausàs, que ha ejercido el cargo en los dos períodos anteriores de 5 años. La alcaldesa, Lluïsa Moret, nombró a Dolors Vallejo Calderón como defensora de Sant Boi después de que el Pleno municipal aprobara la elección el 26 de septiembre pasado.

La nueva síndica es maestra y licenciada en Geografía e Historia, técnica en igualdad de oportunidades y prevención de riesgos laborales, entre otras titulaciones. Durante 25 años trabajó en la escuela Benviure de Sant Boi. Fue fundadora de la Asociación para la Memoria Histórica del Baix Llobregat y formó parte de diferentes organismos de la comunidad educativa de la comarca y del país en representación del profesorado.

Dolors Vallejo Calderón fue escogida en el Pleno municipal, a propuesta de la Junta de Portavoces, con el apoyo de los grupos del PSC e ICV-ME-E. Los criterios tenidos en cuenta para su elección fueron, entre otros, son su vinculación con el ámbito de la educación, el compromiso con la justicia social, la participación activa en el tejido asociativo local y su trayectoria sindical.

La Sindicatura Municipal de Greuges es una figura de mediación que tiene como objetivo defender gratuitamente y con independencia los derechos y las libertades de la ciudadanía en relación a la actuación de la Administración local.

Tercera persona en el cargo

La nueva síndica será la tercera persona que ocupa el cargo, después de Santiago Vidal y Carles Dalmau. En esta ocasión, el Ayuntamiento ha considerado oportuno elegir una mujer cuya trayectoria personal y profesional la faculta para el ejercicio de este cargo que, en la mayoría de municipios, no está vinculado a

ningún perfil profesional determinado (hay periodistas, docentes, informáticos, etc.). El funcionamiento de esta institución es una apuesta del Ayuntamiento para poner a la ciudadanía en el centro de gestión pública, con garantía de derechos y calidad en los procedos administrativos.

Acto de presentación

El 9 de noviembre tuvo lugar en Cal Ninyo el acto de presentación pública de la nueva defensora de Sant Boi, Dolors Vallejo Calderón, y la despedida de su antecesor, Carles Dalmau.

La nueva síndica expresó su voluntad de aprovechar su trayectoria y experiencia profesional como docente para aportar “otra mirada” a la institución, dando continuidad al buen trabajo realizado por los defensores anteriores. Vallejo señaló que ejercerá el cargo “escuchando, dialogando y mirando a la cara de la gente” y manifestó que trabajará para aumentar el conocimiento y reconocimiento de la sindicatura, hacer pedagogía y ganarse la confianza de la ciudadanía.

El síndico saliente, Carles Dalmau, explicó que ha vivido “unos años preciosos” en el ejercicio de una responsabilidad que ha calificado como “un honor y un privilegio”.

Durante la ponencia “Con vocación de servicio”, la profesora de la Facultad de Filosofía de la Universidad de Barcelona, Begoña Román, defendió que la transparencia, el buen gobierno y la calidad democrática deben entenderse no sólo como “responsabilidades normativas” de los gobiernos, sino como “elementos vocacionales” incorporados a su tarea. También reivindicó que los poderes públicos deben “predicar con el ejemplo” como hizo el Ayuntamiento de Sant Boi con la creación de la sindicatura de Greuges. Begoña Román consideró necesario que justicia social y solidaridad tengan una componente normativa que vaya más allá de la buena voluntad para favorecer la igualdad entre las personas.

El teniente de alcaldía de Governança i Qualitat Democràtica, Juan Antonio Tamayo, presidió el acto, celebrado en Cal Ninyo.

Entre el público se encontraban los dos antecesores de la nueva síndica, Santiago Vidal y Carles Dalmau, además del presidente del Fòrum de síndics y defensores locales de Catalunya (FòrumSD), Ramon Llorente, síndicos de otras localidades del entorno y representantes de entidades locales.





ANNEX IV

PRINCIPALS ESDEVENIMENTS DEL 2016 EN ELS QUALS HAN PARTICIPAT EL/LA SÍNDIC/A

- 18 de gener. Reunió d'una Comissió d'Afers Institucionals del FòrumSD amb la presidenta del Parlament de Catalunya per tractar sobre la Llei de governs locals.



- 21 de gener. Presentació i participació en el Programa III Taula Mediadora: Cap al paradigma restauratiu, que va tenir lloc a l'Equipament municipal l'Olivera. La jornada va comptar amb la ponència: "Pràctiques restauratives: l'experiència de Son Gotleu, Plana de Mallorca", a càrrec de Vicenç Rul·lan, psicòleg i mediador, assessor de convivència de la Conselleria d'Educació de Balears.



- 21 de gener. Assistència a la Jornada: El paper dels electes locals en la lluita contra la corrupció. FMC-ACM-OAC, que va tenir lloc al Museu d'Història de Barcelona (MUHBA).
- 25 de gener. Participació en el programa de Ràdio Estel "Estem amb tu", on es van tractar, sota la mirada de diversos síndics i síndiques municipals, diferents problemàtiques i queixes que genera la contaminació acústica, l'accessibilitat a les ciutats, a l'espai públic i al transport públic.
- 28 de gener. Assistència a l'acte de Presentació de l'Informe anual d'actuacions 2015 de la Síndica municipal de Greuges de Tarrassa.
- 9 de febrer. Assistència a la lectura del darrer informe al Ple i comiat del Síndic municipal de Greuges de Palamós, Jordi Sistach, i a l'acte de benvinguda del nou

Síndic, Daniel Sagrera.

- 25 de febrer, XVIII Trobada- Assemblea anual del FòrumSD a Santa Coloma de Gramenet, en el marc de la qual es va presentar l'Informe de gestió i activitats de l'any 2015 i el Pla de treball previst per al 2016.



- 26 de febrer. Assistència a l'acte de Presentació de l'Informe anual d'actuacions 2015 de la Síndica de Greuges de Barcelona.
- 10 de març. Congrés sobre Mediació promogut a iniciativa del Síndic municipal de Greuges de Sabadell.
- 13 d'abril. XIII Taller de Formació del FòrumSD: *les recomanacions del síndic/a: equitat i seguretat jurídica*, amb les ponències a càrrec de Juli Ponce, catedràtic acreditat en Dret Administratiu de l'UB, Laura Díez, catedràtica acreditada en Dret Constitucional de l'UB, i Jesús Sánchez Lambas, membre de Transparència Internacional.



- 14 d'abril. Assistència a la Presentació del llibre: *Treinta años de España en la Unión Europea*, a l'Aula Europa, seu de les institucions europees a Barcelona.
- 19 d'abril. Taula local d'acollida als refugiats, a la Sala de juntes de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat.
- 25 d'abril. Participació a Ràdio Estel: Beques de menjador. Elecció de la Síndica de Barcelona.

- 26 d'abril. Promoció de la institució del Síndic/a a l'Ajuntament de Castelldefels.
- 28 d'abril. Participació com a ponent al Congrés Català d'Acústica (Acústic.cat), organitzat per la Sindicatura Municipal de Greuges de Sabadell.



- 2 de maig. Promoció de la institució del Síndic/a a Ajuntament d'Olesa de Montserrat.
- 3 de maig. Taula local d'acollida als refugiats, a la Sala de juntes de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat.
- 4 de maig. Assistència a la sessió Espai de Reflexió sobre la Convivència i la Mediació, a càrrec del catedràtic en Ciència Política i de l'Administració de l'UB, Juan Antón Mellón i l'experta en Mediació Ciutadana, Maria Munné. Van fer una exposició per l'elaboració d'una estratègia de convivència al municipi. L'acte va comptar amb la presència de l'alcalde, Lluïsa Moret i la tinenta d'alcalde de Ciutat Educadora, Cooperació, Solidaritat i Pau, Alba Martínez, i va tenir lloc a la Biblioteca Jordi Rubió i Balaguer de Sant Boi.
- 9 de maig. Promoció de la institució del Síndic/a l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.
- 30 de maig, Procés participatiu: **Comencen de nou**, al Casal de Barri Mariano.
- 28 de juny. Presentació de l'Informe anual d'actuacions dutes a terme pel Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi al llarg de l'any 2015 davant del Ple de l'Ajuntament.
- 10 de setembre. Acte de lliurament de la Medalla d'Honor del Parlament de Catalunya, en la categoria d'or, al Dr. Manel Esteller Badosa, al Palau del Parlament.
- 13 de setembre. Reunió de Territoris a la seu de la Síndica de Barcelona, per organitzar el Congrés Internacional de Defensors Locals a Girona (LOIC/16).



- 26 de setembre. Elecció de la nova Síndica municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, Dolors Vallejo Calderón, en el Ple de l'Ajuntament.
- 27 de setembre. Projecte "Ciutats Defensores dels Drets Humans/2016". Trobada i intercanvi entre els defensors i defensores dels Drets Humans i el FòrumSD i els síndics i defensors locals, a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.



- 17 de setembre. Signatura de la presa de possessió del càrrec de la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, a l'Alcaldia.
- 26 d'octubre. Trobada de Síndics municipals del Baix Llobregat, a la seu del Síndic municipal de Greuges de Sant Feliu de Llobregat. La trobada va servir per intercanviar experiències i preparar línies d'actuació conjuntes.
- 24 d'octubre. Entrevista a la nova Síndica municipal de Greuges de Sant Boi a Ràdio Sant Boi.
- 27 d'octubre. Entrevista Presentació de la nova Síndica per ETV.
- 27 d'octubre, Entrevista conjunta del síndic sortint, Carles Dalmau, i de la nova Síndica, Dolors Vallejo, per *Sant Boi Diari*.
- 4 de novembre. Entrevista a la nova Síndica per part de la Lluïsa Simón (Ajuntagent, 2.0 -Comunicació interna de l'Ajuntament), a Can Torrents.
- 8 de novembre. Visita de cortesia del Grup municipal ICV-EUiA-MES a l'Oficina de la Síndica.
- 8 de novembre. Presentació de la Síndica municipal de Greuges al Consell municipal de Cooperació i Solidaritat.
- 9 de novembre. Acte conjunt de comiat de l'anterior Síndic i de benvinguda de la nova Síndica a l'equipament municipal de Cal Ninyo, en el marc del qual va tenir lloc la ponència *Amb vocació de servei*, a càrrec de Begoña Román, professora de la Facultat de Filosofia de la Universitat de Barcelona.
- 10 de novembre. Taula local per l'acollida de refugiats, a la Sala de juntes de



l'Ajuntament de Sant Boi.

- 15 de novembre. Taula local per l'acollida de refugiats, a la Sala de juntes de l'Ajuntament de Sant Boi.
- 15 de novembre. Acte conjunt de premsa de possessió del nou Síndic municipal de Greuges de Viladecans, Sr. José Luis Nicolás Arocas, i el comiat formal del Sr. Vicenç Mazón, a la Torre Baró de Viladecans.
- 16 de novembre. Presentació de la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi a l'Associació de Veïns Marianao-Poblet.
- 22 de novembre. Presentació de la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi a l'equip del Servei Municipal de Mediació Ciutadana (SMMC).
- 23 i 24 de novembre. Assistència al Congrés Internacional de Defensors Locals/16 a Girona (LOIC /16).
- 26 de novembre. Assistència a la lectura del manifest contra la violència masclista, a la plaça de Catalunya de Sant Boi de Llobregat.
- 29 de novembre. Reunió amb el Síndic municipal de Greuges de Cornellà de Llobregat per intercanviar impressions i estudiar possibles vies de col·laboració conjuntes.
- 30 de novembre. Presentació de la Síndica al regidor del Casal de Barri Ciutat Cooperativa.
- 30 de novembre. Assistència a l'acte Dia Internacional Ciutat Educadora al Casal de Massallera.
- 1 de desembre. Primer Taller del Cicle "Europa a Debat", organitzat per la FMC, a la Sala Auditori de l'FMC. El taller va ser presentat per l'alcaldessa de Montcada i Reixac, va estar conduït per l'Oliver Terrien, exdirectiu del Congrés de Poders Locals i Regionals del Consell d'Europa, i va comptar amb la participació, entre d'altres experts, del jutge Héctor García Morago i de l'exalcaldessa de l'Ajuntament de Badalona, Maite Arqué, que van interactuar sobre aspectes d'interès de participació ciutadana en l'acció dels governs locals.
- 1 de desembre, Visita de cortesia dels regidors de Grup municipal GentSB-CUP-PA a l'Oficina de la Síndica.
- 6 de desembre. Esmorzar de pagès a la Masia Can Julià, per inaugurar la Fira de la Puríssima. La inauguració de l'acte va anar a càrrec de l'alcaldessa, Lluïsa Moret, i va comptar amb la presència de la presidenta del Parlament, Carme Forcadell.
- 14 de desembre. Assistència al Simposi Internacional de Participació Política Consell d'Infants de Sant Boi, al recinte Caixa FòrumSD de Barcelona.
- 21 de desembre. Presentació de la Síndica al CAEM de l'Ajuntament.



Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat

Dolors Vallejo Calderón
Síndica municipal de Greuges de Sant Boi

Casal l'Olivera
Plaça Montserrat Roig, 1, 1a. planta
08830 – Sant Boi de Llobregat

Telèfon: 93 630 20 36 (directe)
Telèfon: 93 652 98 40 (l'Olivera)

sindicadegreuges@santboi.cat
www.santboi.cat