20 anys
defensant drets de la ciutadania
(2000-2020)

INFORME 2020

Sindicatura municipal de Greuges
de Sant Boi de Llobregat

Síndica Municipal de Greuges
Sant Boi

Índex

Primera part

1. PRESENTACIÓ 2

2. ESTADÍSTICA

2.1. Quadre de classificació del total d'expedients..... 11

2.2. Gràfics..... 12

2.3. Qüestionari individual de qualitat..... 32

2.4. Recull de queixes resoltes per àrees i departaments..... 37

2.5. Relació de consultes..... 78

Segona part

ANNEX I: PRINCIPALS ESDEVENIMENTS DE LA SÍNDICA I ARTICLES DE PREMSA..... 80

ANNEX II: COMMEMORACIÓ DELS VINT ANYS DE LA CREACIÓ DE LA SINDICATURA MUNICIPAL DE GREUGES A SANT BOI..... 121

ANNEX III: INFORME DE LES SINDICATURES: DESATENCIÓ A LA CIUTADANIA EN TEMPS DE PANDÈMIA..... 124

Per causa de la pandèmia no vam tenir l'oportunitat de commemorar el vintè aniversari de la creació de la Sindicatura al llarg del 2020, és per això que he volgut iniciar la meva presentació fent especial menció d'aquests vint anys de funcionament (2000-2020) de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat.

El dia 2 de maig de 2000 el Ple municipal de Sant Boi de Llobregat va aprovar crear la figura del Defensor del Ciutadà de Sant Boi i el seu reglament *ad hoc*, que va ser publicat el 12 de maig de 2000 al BOP núm. 114 i al DOGC núm. 3138. Més endavant la institució va passar a anomenar-se Sindicatura Municipal de Greuges (SMG). Sant Boi de Llobregat va ser un dels municipis de Catalunya pioners a crear aquesta institució, i el primer de la comarca del Baix Llobregat.

Naixia així una institució comissionada pel Ple per garantir i defensar els drets i les llibertats reconeguts per legislació local als ciutadans i les ciutadanes en relació amb les actuacions de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, i també com un dels mecanismes de control democràtic de l'Ajuntament de què disposa la ciutadania per promoure els drets humans, el bon govern, la transparència i la bona administració des de la proximitat, oferint un servei gratuït per a totes aquelles persones que consideressin que alguna actuació del consistori havia pogut vulnerar els seus drets fonamentals.

La Llei municipal i de règim local de Catalunya (Text refós aprovat per Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril) estableix que els municipis, en l'exercici de la potestat d'autoorganització, poden instaurar un síndic o síndica de greuges; atribueix al Ple municipal la decisió de crear la institució i de regular-ne els trets fonamentals,

La societat catalana, en instaurar la figura del Síndic de Greuges, ja des del moment de l'aprovació de l'Estatut d'autonomia de 1979, reclama un major control de les administracions, amb l'objectiu de garantir la defensa dels drets i les llibertats de les persones i de millora del funcionament de les administracions catalanes.

D'altra banda, la "Carta europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat" signada a Saint Denis el 18 de maig de 2000 (a la qual es va adherir l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat el 14 de maig de 2001), al seu article 27.1 preveu, com un mecanisme d'alerta, per a la salvaguarda dels drets humans a la ciutat, la creació de *l'ombudsman* municipal o defensoria com a institució independent i imparcial encarregada de defensar i tutelar l'exercici per als ciutadans i les ciutadanes dels seus drets en els àmbits de competència municipal dins d'un marc de col·laboració i responsabilitat cívica.

La motivació que justificava la creació de la

Sindicatura municipal de Greuges a la nostra ciutat es palesa en el preàmbul del seu reglament on s'exposa que: "Qualsevol administració, per perfecta que sigui, té mancances que per si mateixa no és capaç de resoldre, de reparar o solucionar, encara que els ciutadans es queixin o fins i tot perquè els propis ciutadans no reclamen, bé perquè pensen que no els faran cas i perquè els seria molt costós recórrer judicialment mitjançant advocat, o perquè estimen que encara que l'administració no ha actuat malament tampoc no ho ha fet tan bé com caldria esperar-se d'una administració moderna i eficaç que aposta per donar un bon servei al ciutadà."

Si fem una mica d'història, des de la creació, el segle passat a Suècia, de l'*ombudsman* o defensor de la ciutadania, s'han anat generalitzant institucions semblants al llarg dels anys i amb diverses denominacions i en diferents àmbits, com la creació del "Defensor del poble" europeu per part del Parlament europeu en data 19 de març de 1994, passant pel "Defensor del Pueblo" espanyol per part del Parlament de l'Estat el 6 d'abril de 1981, o el "Síndic de Greuges de Catalunya" aprovat pel Parlament en data 20 de març de 1984. Però també existeixen figures semblants en altres àmbits, com l'universitari, on és obligatori per llei disposar d'un defensor/a dels estudiants a totes les universitats públiques. En els mitjans de comunicació i premsa existeix l'*ombudsman* o defensor del lector; o fins i tot en el món empresarial hi ha el defensor del client d'empreses com bancs, subministradores de serveis, com AGBAR, o companyies asseguradores.

En l'Administració local hi ha precedents de la figura del defensor des de fa ja molts anys en diferents ciutats europees com Amsterdam, Basilea, Torí, o Zuric a l'any 1971, etc. A Catalunya actualment disposem de sindicatures en 46 poblacions, com a les capitals de província i en grans ciutats metropolitanes: Barcelona, Girona, Lleida, L'Hospitalet, Sabadell, Terrassa, Cornellà, etc., que atenen, a més, la meitat de la població de Catalunya. Totes aquestes sindicatures estan associades al Fòrum de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya (FòrumSD), amb l'objectiu de promoure la col·laboració, la formació i el treball en xarxa. Vull destacar en especial el treball conjunt realitzat amb els síndics i síndiques municipals del Baix Llobregat i l'Hospitalet.

Pel que fa a la nostra ciutat, al llarg d'aquests vint anys han estat al capdavant de la institució tres persones, en Santiago Vidal, que va ser nomenat primer Defensor del Ciutadà de Sant Boi de Llobregat el 18 de setembre de 2000, i va exercir el càrrec durant 4 anys; el va succeir en Carles Dalmau (qui va exercir com a síndic municipal de greuges durant el període comprès entre 2004 i 2016); i en l'actualitat continua al front de la institució, com a síndica municipal de greuges, la Dolors Vallejo Calderón. I durant tots aquests anys, des de l'inici del servei, vam comptar amb el suport tècnic de l'Olga Villaluenga.

En aquests vint anys d'existència de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat han estat molts els ciutadans i les ciutadanes que s'hi han adreçat. D'un recompte estadístic des de la seva obertura, hem comptabilitzat 8.856 actuacions, de les quals 2.560 han estat tipificades com a consultes; s'han tramitat 1.700 queixes, i 1.735 han estat informació i orientació de molt diversa mena, i derivacions a altres serveis i institucions per no ser competents en els assumptes plantejats. Així mateix, també hem formulat 25 actuacions d'ofici propositives amb l'objectiu de millorar la qualitat dels serveis i el funcionament de la ciutat.

De les 1700 queixes abans esmentades hem emès 177 resolucions argumentades sobre queixes plantejades i motivades per la ciutadania, per tal de resoldre i esmenar una forma de procedir que havia originat un greuge, evitar-ne de nous i augmentar en eficàcia l'Administració municipal. D'aquestes recomanacions un elevat tant per cent s'han acceptat i valorat favorablement per part de l'Alcaldia, reconeixent la raó als ciutadans i les ciutadanes. Cal dir, però, que la gran majoria de casos s'han pogut resoldre per la via de la intermediació amb les diferents àrees i serveis municipals, fent de pont

entre la ciutadania i l'Administració municipal.
Les principals temàtiques de queixes i consultes tractades durant tots aquests anys les han motivat la imposició de sancions, problemàtiques respecte als sorolls, manteniment de la ciutat, mobilitat, convivència ciutadana, manques de resposta i retards i accés a la informació.

Al llarg d'aquests anys hem de ressaltar la tasca realitzada per donar a conèixer i difondre la funció de la Sindicatura, fent sessions en escoles i instituts, en entitats, en mitjans de comunicació..., alhora que hem participat i promogut molts actes, sessions de formació, fòrums, etc., vinculats amb la defensa dels drets humans.

En relació amb l'exercici de la funció de síndic/a, totes les actuacions s'han orientat a enfortir la Sindicatura com a òrgan independent i autònom i, per tant, no sotmès a cap altra instància, amb la finalitat de vetllar per la defensa i el respecte dels drets de les persones davant l'Administració municipal, oferint la sindicatura com a mecanisme a disposició de la ciutadania per exercir el control i la supervisió municipal, sent conscients que és una institució que reforça, però no substitueix, en cap cas, altres mecanismes de control democràtic de l'Ajuntament. Tanmateix, des de la Sindicatura hem promogut la tasca d'informar i orientar la ciutadania sobre els seus drets, deures i interessos.

L'àmbit normatiu municipal en què es basen les accions de la Sindicatura és el Reglament aprovat fa vint anys (ara amb alguns articles derogats pel ROM des de 2018), que caldrà actualitzar per una millor definició i aclariment de les funcions del síndic/a, dels procediments d'actuació i de les relacions que haurà de mantenir amb el Ple de la corporació, posant l'èmfasi necessari per vetllar pel bon govern administratiu en benefici de la ciutadania. I vinculats a aquests, també pretenem desenvolupar properament la Carta de Serveis de la Sindicatura i el propi codi ètic de la institució.

Com a actual Síndica municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat tinc molt present el compromís i la responsabilitat que suposa estar al front d'un òrgan que reforça i vetlla per la qualitat democràtica de l'Ajuntament; però també tinc present continuar realitzant aquesta funció amb una perspectiva constructiva i proactiva.

És rellevant exposar que des d'un principi vam integrar la visió de gènere en la defensa dels drets de les persones a les nostres ciutats, així com també la perspectiva, i amb una menció especial de les persones grans i la infància, perquè ens permet observar problemàtiques que acostumen a passar desapercebudes en el dia a dia de les administracions, i que mereixen unes actuacions específiques per tal de visibilitzar aquestes realitats i, alhora, per protegir les dones, les persones grans i els infants per, així, poder contribuir a tenir ciutats més justes, integradores i igualitàries per a totes les persones que hi viuen.

A partir de l'any 2021, com a Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, hem manifestat el nostre compromís i la nostra energia a promoure i incentivar l'acompliment dels 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) que configuren l'Agenda 2030, aprovada per les Nacions Unides el 25 de setembre de 2015, atenent la Mesura de Govern de l'estratègia per a l'impuls de l'Agenda 2030, i assumida per aquest plenari municipal. I és per això que també assumim els ODS com a propis en la tramitació de totes les queixes que facin referència a algun dels cinc àmbits d'actuació en què es basa l'Agenda 2030 i que són d'aplicació en la tasca de la Sindicatura. Alguns d'aquests objectius són: Aconseguir que les ciutats i els assentaments humans siguin inclusius, segurs, resilients i sostenibles.

Informe 2020

La presentació pública al plenari del govern de la ciutat de la Memòria anual compleix el mandat reglamentari així com també posar-lo a disposició de les persones que hi puguin tenir interès, oferint a la ciutadania una anàlisi d'aquells aspectes en què s'han produït greuges o en els quals els drets de la ciutadania no han estat respectats

adequadament, formulant recomanacions adreçades al consistori, I també resolent queixes mitjançant actuacions d'intermediació.

La sobrevinguda situació d'emergència sanitària derivada de la Covid-19, i la declaració de l'estat d'alarma conseqüent, i tot el que ha comportat tant en l'àmbit de la salut, com en el social, l'econòmic i l'emocional per a la ciutadania de tots els pobles i les ciutats.

Les dificultats, els reptes, les improvisacions, la creativitat per oferir solucions, la complexitat de la gestió d'una situació impredictible i inèdita han posat en evidència les disfuncions i ineficiències de les nostres administracions, però també el potencial, la dedicació, l'esforç i la voluntat de servei públic de tantes i tantes persones que han estat dia a dia treballant. Des d'aquí, el meu reconeixement i la meva gratitud per tot el treball fet durant tots aquests mesos.

Igual que en altres administracions públiques aquesta situació va tenir una gran incidència en l'activitat de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, que posava a prova la mecànica de l'Administració local. Els serveis es van haver d'adaptar a aquestes noves circumstàncies sobtadament, reforçant la cobertura d'aquells serveis considerats essencials i necessaris per atendre la ciutadania. Això va implicar adaptacions organitzatives, noves mesures per poder continuar prestant serveis, una redistribució dels recursos públics disponibles, o la implementació de sistemes i mitjans per habilitar els processos administratius, entre d'altres. Aquestes adaptacions han anat dirigides a atendre les noves demandes de la població en el nou context.

Durant els primers mesos de l'any 2020 encara es va dur a terme bona part de sessions presencials de difusió de la Sindicatura amb alumnat d'ESO; i també d'assistència a actes, jornades, reunions, etc. I, tot i que, malauradament, moltes coses es van haver d'ajornar, la Sindicatura no va deixar d'estar operativa en cap moment; i l'atenció a la ciutadania no es va interrompre sinó complementar amb el teletreball i cercant altres fórmules d'atenció com: videoconferències, per telèfon, correu electrònic i whatsap... Voldria destacar que moltes accions portades a terme han estat una gran quantitat d'assessoraments, informació i consultes.

També es van haver de realitzar telemàticament les pràctiques que cada any fan estudiants de la UB a la Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi, adaptant-nos a les circumstàncies. D'aquesta manera les dues estudiants del grau de Ciència Política i de l'Administració van poder acreditar el seu període de pràctiques, imprescindibles per poder obtenir el títol de grau universitari.

Quant al resultat de l'activitat de la Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi duta a terme durant l'any 2020, tot i que us emplaço a consultar el recull estadístic que trobareu a les pàgines de l'11 a la 36, igualment vull fer-vos ara uns breus comentaris. Les 247 actuacions realitzades es desglossen en: 72 queixes, el percentatge de les quals ha decrescut en un 28,7 % respecte de l'any passat, en què se'n van registrar 101; 50 consultes i sol·licituds d'informació (suposen un 45,6% menys que al 2019); 84 consultes relacionades amb la tramitació dels expedients; s'han iniciat dues actuacions d'ofici); i la resta, 39, han estat intervencions diverses, que hem inclòs en el camp d'Altres.

Del total de queixes registrades s'han finalitzat un 97%, i tan sols un 3% encara resten obertes. Per tant, valorem positivament aquest resultat, tant des d'una perspectiva municipal com per part de la Sindicatura.

Igualment vull ressaltar que en un 90 % de casos s'ha solucionat el problema plantejat després d'haver-lo exposat directament a l'Àrea competent. Aquesta fórmula d'intermediació per resoldre les queixes, quan és factible, resulta més efectiva i àgil que les resolucions amb recomanacions. Únicament un 10% dels casos s'han finalitzat mitjançant resolucions amb recomanació que han estat derivades a

l'Alcaldia per a la seva acceptació. No obstant això, com a fet positiu hem de dir que la majoria de les queixes formulades s'ha pogut resoldre en menys de quinze dies.

Pel que fa a la desestimació de les queixes, tot i que suposen un 55% del total, moltes ho han estat perquè no s'havia formulat la queixa en primera instància a l'Ajuntament; o perquè no es va trobar cap greuge un cop analitzades; o perquè la seva resolució era competència d'un altre organisme o institució, com ara la Generalitat de Catalunya, o el Síndic de Greuges de Catalunya (en virtut del conveni signat entre ambdues institucions). Respecte de les queixes derivades específicament a la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, voldria exposar que dues ho han estat per discriminació en l'àmbit educatiu, més concretament per la inclusió d'alumnat amb síndrome de l'espectre autista (TEA), que van comportar que el Síndic emetés sengles resolucions d'ofici indicant al Departament d'Ensenyament una sèrie d'aspectes a esmenar per tal de millorar la inclusió de tot l'alumnat amb diversitat.

Si reparem en la distribució de les queixes per barris, com en anys anteriors, en termes absoluts, lògicament, rebem més queixes dels barris de major població (Marianao). Però en termes relatius, per cada mil habitants, el barri del qual hem registrat més queixes ha estat el de Camps Blancs, i a poca distància el barri Centre.

Quant al gènere, com ve passant en els darrers anys, són més nombroses les demandes de les dones (54%) que les dels homes (46%). De fet, enguany, el perfil d'usuari tipus que s'ha dirigit a la Sindicatura ha estat una dona que viu a Camps Blancs, d'entre 31 i 50 anys, i que ha presentat la seva queixa a través del formulari de la web.

Per altra banda, quant a la via per presentar una queixa a la Sindicatura, constatem que un 56% d'usuaris ho ha fet a través del formulari de la web, i que això ha suposat un notable increment respecte de l'any passat (en què vam registrar-ne un 38%), en part atribuïble a la pandèmia. De la mateixa manera, també ha pujat el nombre de visites per Internet que enguany ha rebut la Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi, amb 1971 entrades (760 al 2019), és a dir un 61,4% més.

Pel que fa als àmbits sobre els quals s'han presentat més queixes l'any 2020, en primer lloc es posiciona l'Àrea de Ciutat Sostenible i Saludable (amb un 39%). Aplega àmplies competències relatives al funcionament de la ciutat, com obres, activitats econòmiques, mercats, sancions en relació amb les ordenances, manteniment de ciutat, de l'espai públic, equipaments municipals... És per això que any rere any es repeteixen les queixes i consultes relacionades amb la neteja dels carrers i la recollida de residus; una de les més habituals ha estat demanar el canvi d'horari de prestació del servei de recollida de residus i d'horaris de neteja, i la reducció de contenidors per tal de minimitzar les molèsties per sorolls.

La segueix l'Àrea d'Igualtat, Drets Socials i Ciutat Educadora (amb un 17%), a on els principals motius d'intervenció tant de queixes com de consultes, han estat per la denegació o demora a concedir diferents ajudes de caire social, però també s'ha demanat la nostra ajuda davant la impossibilitat de poder contactar via telefònica per demanar cita prèvia amb els treballadors/es socials de referència. En relació amb els Serveis Socials Municipals per l'increment significatiu del volum de demandes, de sol·licituds d'atenció i necessitats per l'impacte de la pandèmia la Sindicatura valora molt positivament els esforços realitzats. Per aquest motiu, davant un servei de cabdal importància, vull insistir en la necessitat que l'Ajuntament i les administracions el reforcin tant com sigui possible perquè puguin cobrir les necessitats més urgents i pugui fer l'acompanyament de persones vulnerables. En aquest sentit vaig emetre una actuació d'ofici per incrementar recursos humans i materials als Serveis Socials mentre durin els efectes de la pandèmia provocada per la COVID-19, que encara resta pendent de la decisió d'Alcaldia. Malauradament, a conseqüència de la crisi sanitària, moltes famílies que es troben en una situació de vulnerabilitat econòmica greu ens han

plantejat queixes i consultes que tenen a veure amb l'habitatge. Com en la majoria de pobles i ciutats, es palesa la manca d'habitatge social suficient a Sant Boi per atendre les necessitats d'habitatge.

I pel que fa l'Àrea d'Aliances, Innovació i Govern Intern (amb un 10%) acull un percentatge de queixes i consultes que han posat de manifest les dificultats que han tingut moltes persones per relacionar-se amb l'Ajuntament una vegada declarat l'estat d'alarma per la pandèmia de la COVID-19. Desafortunadament, hem pogut constatar com la resolució de diferents tràmits s'ha vist alentida.

Malgrat això anterior, cal posar de relleu com un fet positiu que l'Ajuntament es va anar adaptant a la situació provocada per la pandèmia implementant recursos de millora per afavorir telefònicament i telemàtica l'atenció ciutadana en haver-se restringit l'atenció presencial.

Així mateix, a diferència d'altres anys, voldria destacar que el segon grup que ha aplegat més queixes de notable impacte (amb un 19%) no correspon a cap àrea municipal sinó a l'apartat d'Altres, on s'inclouen les referides a altres organismes i administracions. Per citar algunes d'aquestes: problemes de tramitació, denegació i/o extinció de prestacions de la Renda Garantida i l'ingrés mínim vital (IMV); per la dilació a cobrar el salari derivat d'un ERTE; per la denegació d'una beca estatal per a una esportista d'alt rendiment.

Referent a l'àmbit de la salut s'han plantejat qüestions diverses, principalment per les dificultats per contactar telefònicament amb els centres sanitaris; pels retards en la programació de visites i per fer proves diagnòstiques i intervencions quirúrgiques relacionades i no relacionades amb la COVID.

Finalment, especial menció té, per la situació extraordinària que hem viscut durant aquest any per causa de la pandèmia (i que, malauradament, a la data de presentació d'aquest informe encara persisteix), la intervenció d'aquesta síndica davant la demanda d'ajuda de famílies d'interns en una residència privada, per la desatenció en general de les persones que hi resideixen i per la manca de transparència per part de la direcció del centre, atès que no podien contactar ni visitar els seus familiars, i no se'ls facilitava prou informació. He de dir que després de contactar amb la direcció del centre en qüestió, van reconèixer els problemes de comunicació detectats pels familiars, i aquests van poder constatar una millora ostensible quant a la comunicació amb els seus residents. De fet, com a mesura de transparència la direcció va incloure a les comunicacions generals del centre l'adreça de correu electrònic de la Sindicatura.

És una evidència que la situació d'emergència sanitària durant el 2020 ha posat de manifest la vulnerabilitat dels col·lectius de les residències de persones grans. Aquesta síndica ha pogut constatar insuficiència d'informació a les famílies que no sabien en quina situació es trobaven els seus familiars.

Informe de les Sindicatures : '*Desatenció a la ciutadania en temps de pandèmia'*

L'experiència de la pandèmia, les situacions viscudes, les dificultats experimentades, compartides i posades en comú per les sindicatures, ens van decidir a impulsar una comissió per analitzar l'impacte de la crisi del Coronavirus des de la perspectiva de les administracions locals i l'actuació envers la ciutadania afectada durant el confinament i amb posterioritat. Per elaborar l'estudi es va iniciar un procés de recollida de dades passant una enquesta a les 47 sindicatures que formen part del Fòrum de Sindicatures. Es van processar els resultats i es va presentar públicament un informe titulat "*Desatencions a la ciutadania en temps de pandèmia*" del qual aquesta síndica va ser una de les redactores. Una de les principals conclusions d'aquest estudi és que posa en valor el paper essencial que han jugat els municipis a l'hora d'arbitrar mesures per atendre els sectors de la societat més afectats per la crisi sanitària. També s'adverteix de l'extrema fragilitat dels serveis socials municipals en un moment en què sorgeixen nous models de pobresa com a conseqüència de la pandèmia.

S'observa que el sistema d'atenció social està massa tensat i amb dificultats per garantir plans d'actuació de caràcter preventiu. S'identifica com a preocupants els dèficits comunicació interadministrativa entre l'Administració autonòmica i l'Administració local. I s'alerta de les dificultats que han patit moltes persones pel bloqueig i les dificultats de l'administració a l'hora de tramitar prestacions d'ERTO, atur, Renda Garantida de Ciutadania i l'Ingrés Mínim Vital; Així com també es detecta l'impacte de la bretxa digital de la ciutadania que presenta dificultats per accedir a Internet o té dificultats per fer-ho, i de les traves administratives que posen alguns ajuntaments per empadronar-se. Posteriorment la comissió va elaborar un altre document, en format de decàleg dels punts crítics, aprenentatges i millores per tal de millorar el funcionament intern de les sindicatures.

Per consultar l'Informe sencer de '*Desatenció a la ciutadania en temps de pandèmia'* del Fòrum de Sindicatures vegeu l'annex III

Consideracions finals

Hem après i constatat que els governs locals són, avui per avui, l'administració que, en ser més a prop de la ciutadania, és la que disposa d'un coneixement social més precís de la realitat. Per això, tot i confiar i posar en valor moltes de les iniciatives i actuacions realitzades a Sant Boi, tant les consensuades per tots els grups municipals com les implementades pel govern municipal, per minimitzar els efectes nocius de la crisi provocada per la pandèmia, volem apuntar les consideracions següents:

L'esclat de la pandèmia ha generat una crisi social i econòmica molt important, que segurament tindrà continuïtat durant els propers anys; i els drets afectats són drets tradicionalment castigats pel sistema econòmic en el qual vivim, però durant el 2020 han patit una major afectació amb efectes de magnituds encara no del tot conegudes. Cal tenir en compte que les crisis, primer que tot, descobreixen febleses i dificultats que ja hi eren. Per al conjunt de la societat, per exemple, la pandèmia ha recordat que la nostra és una societat de malestars i ha destapat, una vegada més, que vivim enmig de situacions de grans desigualtats.

Un dels drets més afectats i que ha generant més queixes recurrents ha estat la dificultat d'accés a l'administració, fet que ha portat a analitzar quin ha estat l'impacte en el dret a la bona administració i fins a quin punt ha implicat un detriment d'altres drets i garanties ciutadanes. Aquesta problemàtica s'ha vist agreujada des de l'inici de la situació pandèmica. No podem perdre de vista que l'accés a l'administració és la porta d'entrada per a l'exercici de drets i deures de la ciutadania. Moltes persones que s'han dirigit a la institució de la Sindicatura, malgrat que el fons de les seves queixes versaven sobre altres matèries de competència municipal, coincidien en les dificultats per contactar amb els serveis municipals, principalment a través del telèfon, per poder accedir a la informació i a la tramitació administrativa, o per obtenir una cita prèvia per ser ateses presencialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana. També s'ha posat de manifest la bretxa digital que s'ha generat entre la població i els serveis públics en implementar-se el teletreball i, en especial amb les persones en situació de més vulnerabilitat i col·lectius no digitalitzats. Cal que el teletreball i l'Administració electrònica no obstaculitzin ni incrementin bretxes entre la ciutadania i l'administració.

Parlar de ciutadania equival a parlar de drets socials, i s'hi engloben algunes de les queixes presentades a la Sindicatura que afecten els col·lectius més vulnerables, o que afecten els drets més bàsics com el dret a l'habitatge, el dret al treball o el dret a la salut.

Els Serveis Socials Bàsics són el primer nivell del sistema públic dels Serveis Socials i tenen l'objectiu de millorar el benestar social de la ciutadania i afavorir la integració de les persones. El principal objectiu és promoure mecanismes per conèixer, prevenir, intervenir i fer d'acompanyament a persones, famílies i grups socials, especialment si es troben en situació de risc social o d'exclusió. És

especialment important el procés d'intervenció que es realitza en aquests casos.

Els Serveis Socials han estat receptors d'un volum important de sol·licituds, i això ha posat de manifest algunes deficiències que és important analitzar i corregir. En aquest sentit, creiem que és important, entre d'altres propostes, disposar d'una línia de telèfon específica i directa amb els Serveis Socials, així com també que es disposin de capacitat per activar ajudes d'urgència.

La peça clau de l'estat del benestar són els Serveis Socials per això cal que disposin de recursos per una major capacitat d'atenció als ciutadans que s'hi adrecen. Convé dotar i necessàriament enfortir amb recursos humans i materials aquests serveis socials, incrementant la plantilla i procurant mantenir l'atenció presencial.

També hem rebut queixes i consultes en relació amb la sanitat i la salut de les persones, així com la sol·licitud, tramitació, obtenció i/o denegació de prestacions de la Renda Garantida i l'Ingrés Mínim Vital, percepcions d'ERTO i subsidis, en el darrer temps han estat més habituals per les expectatives creades i els resultats obtinguts, moltes vegades per la falta d'informació i atenció personalitzada per part de les institucions competents. Cal dir, però, que en la majoria d'aquests casos requeririen assessorament jurídic necessari per poder presentar recurs d'alçada, i lamentablement aquest recurs jurídic no està a l'abast de les persones demandants d'aquestes prestacions. Aquesta situació de precarietat i vulnerabilitat està fent aflorar encara més la situació en la que es troben moltes famílies davant la manca de disponibilitat d'habitatges assequibles. Cal seguir insistint en la promoció de mesures i accions per alleujar la manca d'habitatge social i assequible.

La gran crisi sanitària que encara estem vivint ha generat unes grans contradiccions i col·lisions com el dret a la salut enfront al dret a la lliure circulació, el dret a l'educació enfront al dret a la protecció, el dret a les cures enfront al de la responsabilitat de l'autoprotecció, amb conseqüències a molts nivells com les emocionals, les restriccions, les sancions i unes implicacions també en la convivència i el civisme, i l'administració, a mesura que es vagi recuperant la vida social, haurà de reprendre la seva funció de gestionar la ciutat amb aquesta nova realitat d'evitar el màxim possible la propagació d'aquest virus i les seves variants que puguin anar venint. Per tant, es fa necessari preveure mesures d'acompanyament a la ciutadania per a l'adaptació a la normativa sanitària des de l'òptica de la promoció de la convivència, la inclusió social i, en definitiva, el dret a la ciutat. I potser també reforçant el sentiment de pertinença comunitari, que potser contribuiria a la construcció de la consciència necessària per millorar les relacions de convivència de la ciutadania; apostant per unes polítiques que reforcin el vincle i el sentiment de pertinença a la ciutat; I, alhora, posant en valor la diversitat pròpia de la ciutat, quant a les etapes del cicle vital de les persones, el gènere, les cultures, l'origen, la diversitat de capacitats; i apostant pel treball de col·laboració dins de l'administració i amb agents i entitats.

Sens dubte, la part més dura de la realitat de la Covid ha estat la pèrdua de vides, però ara ja amb l'expectativa positiva que s'albira amb la immunització gràcies a les vacunacions massives de la població, no podem deixar de banda problemàtiques de vegades invisibles i que no s'han manifestat prou com la de la solitud sobrevinguda, la de la vulnerabilitat de la infància i l'adolescència, la salut mental.

Les circumstàncies actuals ens empenyen a compartir un full de ruta col·lectiu per liderar plans de reconstrucció socials, econòmics i culturals sòlids. Aquest lideratge passa per la implicació de totes les administracions públiques, estatal, autonòmica i local, seguint per les institucions al servei de la ciutadania, comptant amb les sinergies del teixit associatiu, i implicant i posant al centre les persones i la societat.

Construir entorns segurs, sostenibles i amables que siguin garants de drets de proximitat de les persones ens compromet a cercar instruments que permetin impulsar la formulació, el desenvolupament i

implementació de polítiques públiques, així com la necessitat de dotar dels recursos i mitjans necessaris per al seu desenvolupament. Cal que aquestes polítiques tinguin coherència amb els principis de desenvolupament sostenible, els drets humans, la igualtat de gènere i la protecció del medi ambient.

I en aquests temps difícils i complicats que ens ha tocat viure necessitem, encara més, poder construir conjuntament unes ciutats on les garanties, el respecte i el compliment de tots els drets sigui una realitat perquè ningú no es quedi enrere; construint societats en pau i bona convivència als nostres municipis com a antídot davant qualsevol expressió de violència que deteriori i suposi una amenaça per als drets de les persones; amb veritables actituds de diàleg, corresponsabilitat, respecte, entesa; i des d'una clara defensa dels valors democràtics. Diàleg, acord, participació, informació, col·laboració de la ciutadania, i lleialtat institucional són peces fonamentals a l'hora de construir i endegar propostes per afrontar els reptes de futur.

Un repte que haurem d'assolir amb el compromís de tots i totes. I per això hi som. Col·laborem, compartim, empenyem conjuntament. I per descomptat, compteu amb la disposició i el compromís de la Sindicatura.

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

Juny 2021

TOTAL ACTUACIONS 2020

Síndica Municipal de Greuges
Sant Boi

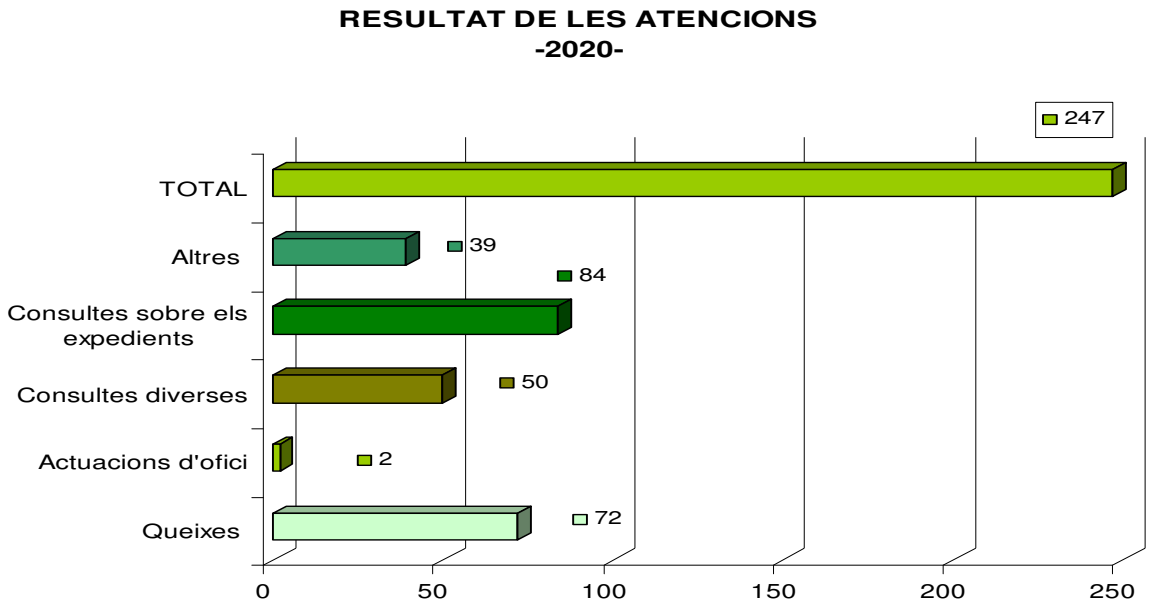
Queixes	Admeses	Estimades	Intermediació	27
		Estimades amb recomanació	Acceptada totalment	2
			Acceptada parcialment	
			NO acceptada	
			Pendent de Resposta	1
		Desestimades	Intermediació	8
			No actuació mpal. prèvia	9
			Restar oberta via admva.	5
			Sense recomanació	0
		Derivades	Defensor del Pueblo	0
			Síndic de Greuges de Catalunya	3
			Altres defensors/res	0
			Altres derivacions	15
		TOTAL DERIVADES		**18**
		Arxivades per desistiment		
		En tràmit		2
	NO admesa			
	TOTAL QUEIXES			**72**
Actuacions d'ofici	Amb recomanació	Acceptada totalment		1
		Acceptada parcialment		
		No acceptada		
		Pendent de resposta		1
	Arxivada sense recomanació			0
	En tràmit			
	TOTAL OFICI			**2**
Consultes, Informació, Assessorament				
	TOTAL CONSULTES			**134**
Altres				
	TOTAL ALTRES			**39**
TOTAL ACTUACIONS				**247**

QUEIXES ANTERIORS AL 2020: ESTAT DE TRAMITACIÓ A 31/12/2020

Síndica Municipal de Greuges
Sant Boi

Queixes	Admeses	Estimades	Intermediació	**1**
		Desestimades	Intermediació (actuació municipal correcta)	**1**
		Arxivades per desistiment		**1**
	TOTAL QUEIXES			**3**

GRÀFIC 1



Abans d'entrar a comentar el recull estadístic cal dir que el contingut d'aquest Informe 2020 s'ha vist clarament marcat per la irrupció de la pandèmia per la Covid-19 que, malauradament, a data de la seva presentació al Ple encara continua present a les nostres vides. Malgrat les restriccions generalitzades i l'afectació de la mobilitat per aquesta situació extraordinària, ens hem anat adaptant i hem pres totes les mesures sanitàries per poder continuar oferint el nostre servei a la ciutadania amb la major regularitat possible.

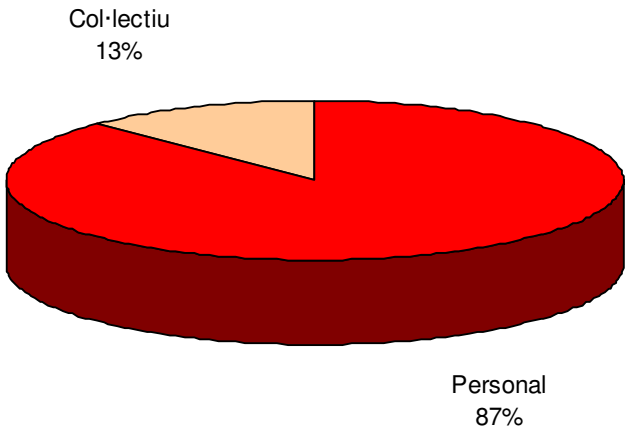
L'informe 2020 de la Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat recull tota l'activitat duta a terme per la institució entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2020. S'inicia amb una primera part, amb una presentació amb consideracions generals. A continuació s'inclou un resum estadístic amb gràfics, on s'analitzen diferents indicadors quantitatius i qualitatius, al qual segueix una enquesta de satisfacció. Després s'hi afegeix una síntesi de les queixes resoltes per àrees i departaments, especificant el tipus de resolució i l'estat de tramitació. En una segona part hi consta l'activitat institucional i difusora en què va participar la Síndica Municipal de Greuges, i conclou amb un apartat especial dedicat als vint anys de la creació de la figura del Defensor-Síndic/a Municipal de Greuges a Sant Boi de Llobregat (període 2000-2020).

Hem de tenir present que les xifres s'han vist influenciades per la crisi sanitària causada pel coronavirus SARS-CoV-2. Així, l'activitat duta a terme durant el 2020 s'ha concretat en **247** actuacions (358 al 2019), és a dir, un 31% menys que a l'exercici 2019.

Aquestes 247 actuacions es desglossen de la manera següent: **72** corresponen a queixes, les quals han decrescut en un 28,7 % respecte de l'any passat, en què se'n van registrar 101; **50** han estat consultes i sol·licituds d'informació molt variada (un 45,6% menys que a l'any 2019, en què se'n van comptabilitzar 92); **84** van ser consultes relacionades amb la tramitació dels expedients (114 al 2019); i s'han iniciat dues actuacions d'ofici (1 més que al 2019); la resta, **39** intervencions diverses, que hem inclòs en el camp d'Altres.

GRÀFIC 2

QUEIXES PER TIPUS DE SOL·LICITANT

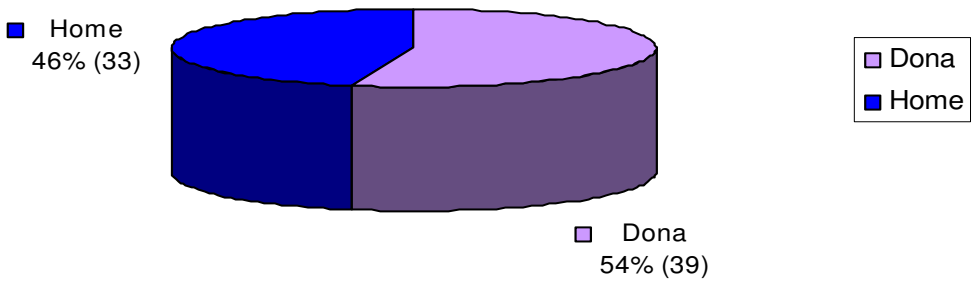


Pel que fa al tipus de sol·licitant que formula les queixes es manté una tendència similar respecte de l'any passat, és a dir, que ha augmentat la participació de persones jurídiques, principalment d'associacions i de comunitats de propietaris, amb un 13% (10% al 2019).

Tal com hem començat dient en aquest recull estadístic, per causa de la crisi sanitària també s'ha vist afectada la tasca difusora que fem del nostre servei envers la ciutadania per informar-la de com es pot defensar quan s'ha pogut sentir agreujada en la seva relació amb l'Ajuntament. De fet, únicament ho vam poder fer de manera presencial a primers d'any, just abans de les restriccions aplicades per la pandèmia, fent tallers en diferents centres educatius de secundària i algunes intervencions a Ràdio Sant Boi. No obstant això, el servei es va haver de readaptar a la nova situació i ho va poder continuar fent de manera telemàtica.

GRÀFIC 3

QUEIXES SEGONS EL SEXE

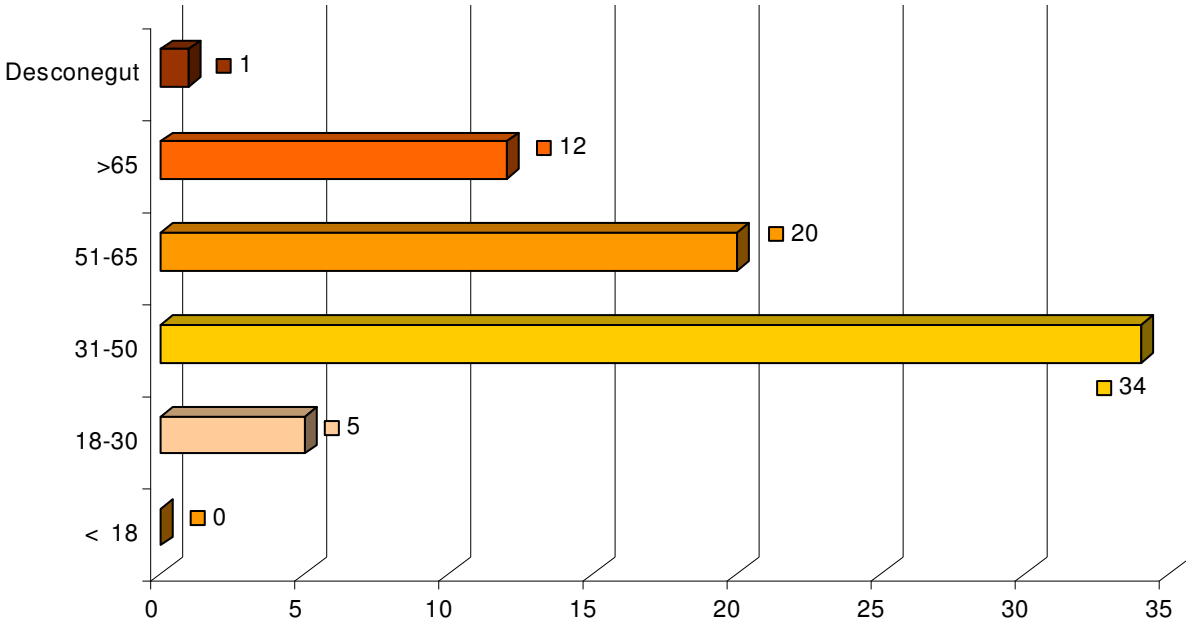


Continuem amb el canvi de tendència que va començar l'any passat respecte de la formulació de queixes per raó de gènere. Enguany, novament, amb un 54% de participació (53% al 2019), les dones superen els homes. D'aquesta manera es confirma una major implicació i participació de les dones en assumptes de major importància del quals, generalment i tradicionalment, es responsabilitzaven més els homes.

Cal assenyalar que aquesta Síndica, quant a la recollida de dades, està fent la inclusió de metadades, com ara el nom sentit, per evitar qualsevol discriminació per raó de gènere i orientació sexual.

GRÀFIC 4

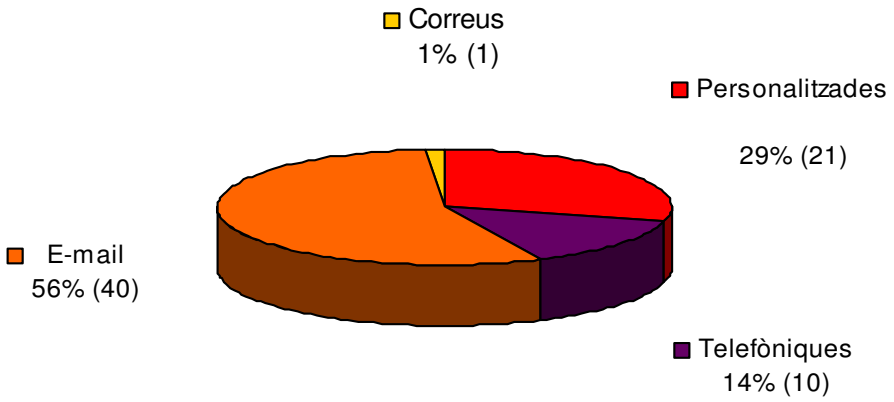
QUEIXES PER FRANJA D'EDAT



El grup de persones d'una edat mitjana, d'entre 31 i 50 anys, preval com el de major nombre de queixes que hem registrat. Enguany han estat 34 (32 al 2019).

GRÀFIC 5

RECEPCIÓ DE QUEIXES



Pel que fa a l'entrada de queixes, a diferència d'altres anys en què l'atenció presencial era el mitjà més utilitzat, enguany s'ha vist clarament afectat per les restriccions de la pandèmia, i ha decrescut en favor del correu electrònic, que es col·loca en primer lloc amb un 56% del total de queixes rebudes. Està clar que l'Administració digital és un fet, i que, cada vegada més es va imposant com una eina destacable en els nostres tràmits amb l'Administració.

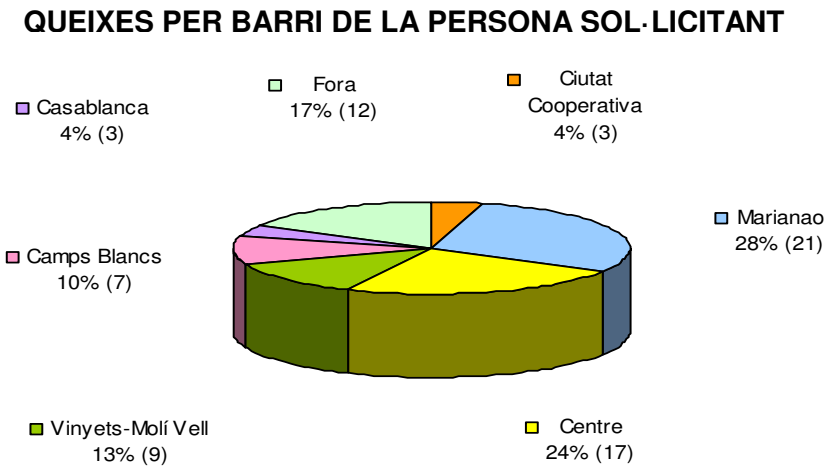
En aquest sentit, aquesta Síndica va oferir a la ciutadania altres canals d'atenció ciutadana com les videoconferències, les videotrucades i els whatsaps.

Tot i això anterior, tampoc no podem oblidar que al nostre servei s'adreça un nombre important de persones grans que no estan familiaritzades amb la tecnologia digital (i en molts casos ni tan sols disposen d'ordinadors o de telèfons mòbils). És per això que, seguint les recomanacions i restriccions proposades pel Govern i el Departament de Salut, ens hem hagut d'adaptar per continuar oferint cites presencials per atendre les queixes, especialment de caire social, on aquest mitjà esdevé cabdal.

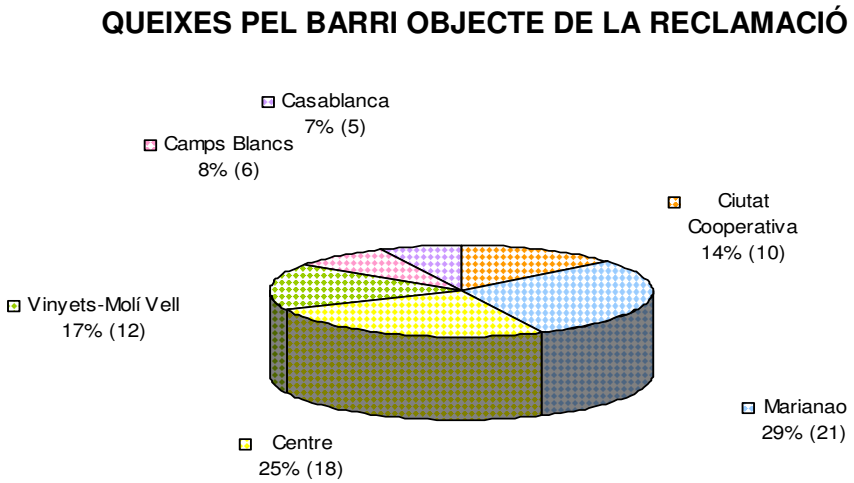
I tampoc no podem deixar de banda que aquesta extraordinària situació ha propiciat l'increment de l'ús del telèfon de la ciutadania per adreçar-se a l'Ajuntament, cosa que ha arribat a produir col·lapses a la centraleta, i ha provocat demores en l'atenció a les persones. I en molts casos davant la impossibilitat de poder accedir al telèfon municipal, la ciutadana trucava al telèfon de la Sindicatura.

Altrament, quant al nombre de visites per Internet referides a la institució de la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, al llarg del 2020 s'han registrat 1971 entrades (760 al 2019), és a dir un 61,4% més.

GRÀFIC 6A



GRÀFIC 6B

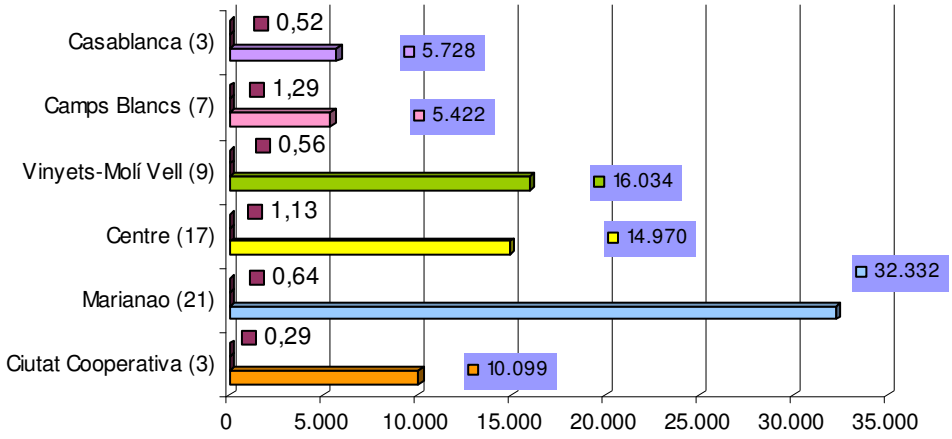


Si ens fixem en el gràfic 6A comprovem, com és habitual, que reben més queixes dels barris de major població. Així, de Marianao, amb 32.332 habitants, hem atès **21** queixes (33 al 2019); de Vinyets-Molí Vell, amb 16.034 habitants, ens n'han presentat **9** (14 al 2019); del Centre, amb una població de 14.970 habitants, n'hem registrat **17** (26 al 2019); de Camps Blancs, amb 5.422 habitants, n'hem atès **7** (5 al 2019); de Ciutat Cooperativa, amb 10.099 habitants, ens n'han formulat **3** (17 al 2019); i del Barri de Casablanca, amb 5.728 habitants, igualment n'hem obert **3** (mateix resultat que al 2019).

Tanmateix, si observem tots dos gràfics alhora (6A i 6B), encara que a primera vista el resultat és molt semblant, si ens fixem en el gràfic 6B aquest ha recepcionat el 17% de les queixes que corresponen a **les persones que viuen fora del nostre municipi** del gràfic 6A, i han anat a parar principalment als barris de Ciutat Cooperativa i Vinyets-Molí Vell, que ha passat, el primer, de 3 a 10 queixes, i el segon, de 9 a 12.

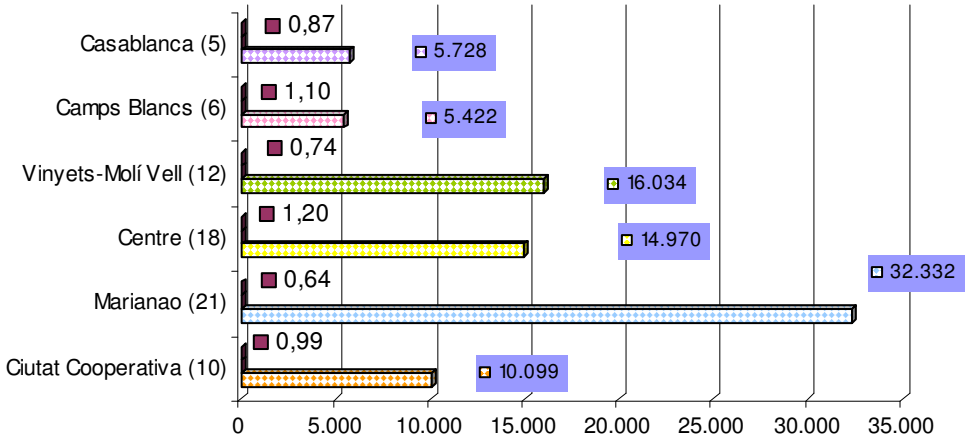
GRÀFIC 6C

QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI DE LA PERSONA SOL·LICITANT (º/00)



GRÀFIC 6D

QUEIXES PER CADA MIL HABITANTS I BARRI OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ (º/00)

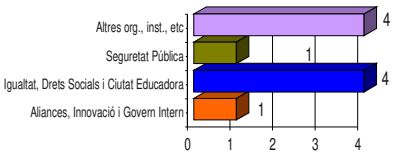


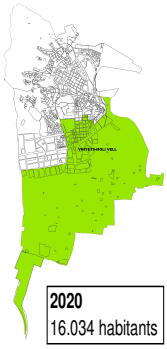
En termes relatius, però, **per cada 1.000 habitants**, els gràfics 6C i 6D mostren que els barris de major població no han estat els que han registrat major nombre de queixes. Així, a tall d'exemple, els barris de Camps Blancs i Centre amb 1,29 i 1,20 queixes/1000 hab. (gràfics 6C i 6 D respectivament) han estat els de major incidència; mentre que els barris amb menor nombre de queixes quantificades ho han estat els de Ciutat Cooperativa i Marianao, amb 0,29 i 0,64 (gràfics 6 C i 6 D respectivament).

GRÀFIC 7

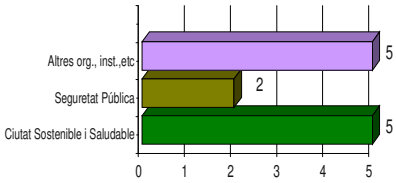
QUEIXES PER UNITAT ORGÀNICA I BARRI OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ

CIUTAT COOPERATIVA -2020

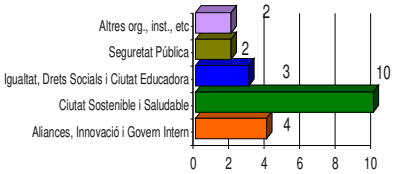


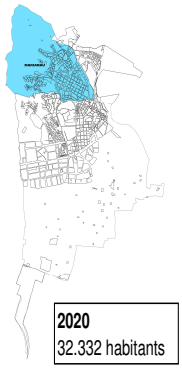


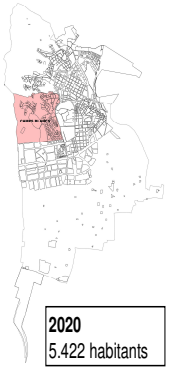
VINYETS-MOLÍ VELL -2020



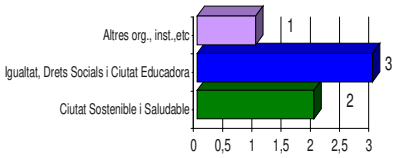
MARIANAO -2020



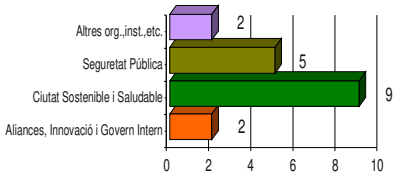


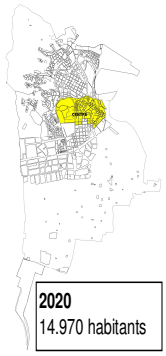


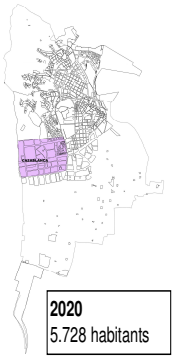
CAMPS BLANCS -2020



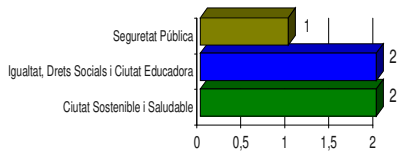
CENTRE -2020

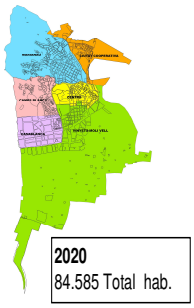




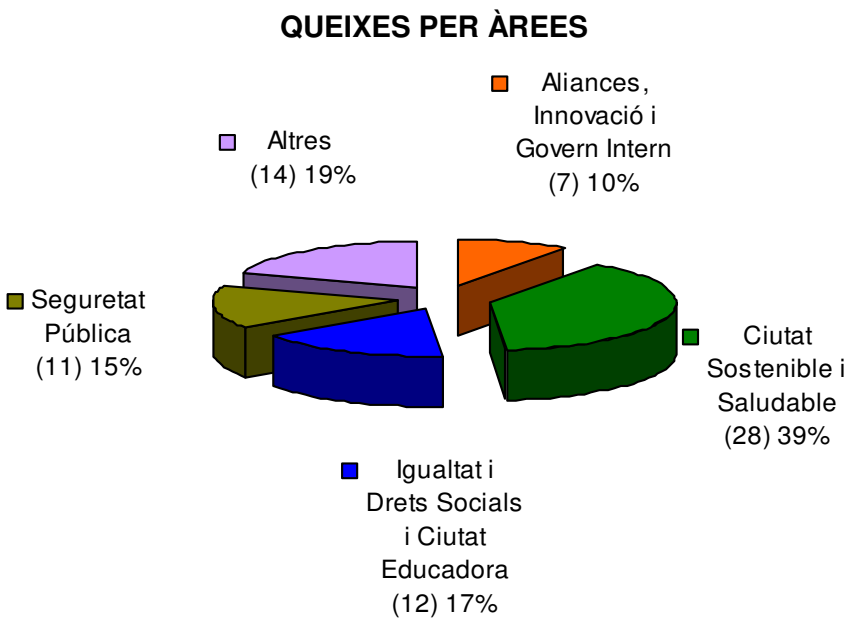


CASABLANCA - 2020

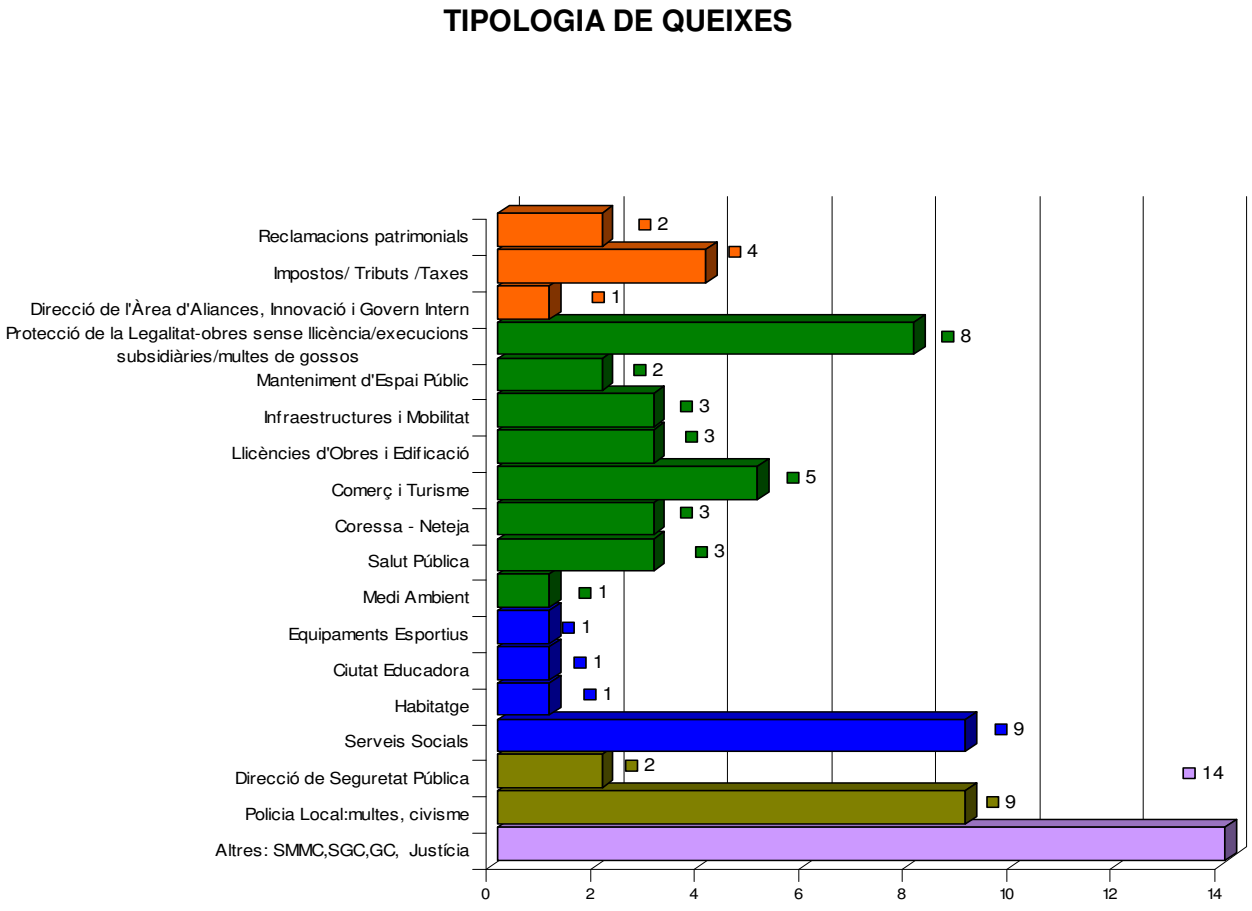




GRÀFIC 8



GRÀFIC 9



Tal com ho venint plasmant des de l'inici del nostre servei, les queixes les hem estructurades en funció de l'organigrama municipal de l'Ajuntament, és a dir, tenint en compte les seves àrees i els serveis que les componen (gràfics 8 i 9 respectivament).

Enguany, però, en lloc de distribuir i analitzar per separat la tipologia de queixes i consultes que ens han estat formulades per les persones que s'han adreçat a la Sindicatura, les avaluarem conjuntament. Així, a continuació, deixem constància d'una mostra d'allò que més preocupa els nostres usuaris/àries.

ÀREA DE CIUTAT SOSTENIBLE I SALUDABLE

És l'àrea de major incidència, amb un 39% de queixes registrades. Abans de destacar algunes de les queixes i consultes recollides dins d'aquest àmbit vull transcriure un parell de drets de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans, a la qual es va adherir el nostre Ajuntament a l'any 2001, per l'especial rellevància que tenen en aquest context:

- **Article I. Dret a la Ciutat**

1*. La ciutat és un espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants, que tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i ecològica, cosa que comporta assumir també deures de solidaritat.*

2. Les autoritats municipals fomenten, amb tots els mitjans de què disposen, el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants".

- **Article XVIII. Dret al Medi Ambient**

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen el dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre desenvolupament econòmic i equilibri ambiental.

2. Amb aquesta finalitat, les autoritats municipals adopten, sobre la base del principi de preocupació, 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.

3. Les autoritats municipals executen totes les accions necessàries perquè els ciutadans i les ciutadanes apreciïn, sense degradar-lo, el paisatge que envolta i configura la ciutat i perquè siguin consultats sobre les modificacions que el puguin alterar.

4. Les autoritats municipals desenvolupen una educació específicament orientada envers el respecte de la natura, en particular per als infants."

Any rere any es repeteixen les queixes i consultes relacionades amb la neteja dels carrers i la recollida de residus. Les més habituals han estat: per demanar el canvi d'horari en prestar el servei de recollida de residus (especialment el nocturn, per poder preservar el descans veïnal), o la reducció de contenidors, o el trasllat d'aquests a un altre emplaçament per les molèsties de soroll i pudor (especialment a l'estiu); i igualment, amb la intenció de minimitzar les molèsties de soroll, van demanar el canvi d'horari de la màquina de neteja dels carrers.

En aquest sentit, tal com ja ho vaig fer l'any passat, enguany, novament vaig demanar alteracions en el recorregut i els horaris del camió de recollida de residus en general.

Partint de la base que es tracta d'un servei públic imprescindible, aquesta Síndica fa una crida a l'Ajuntament perquè quedi regularitzat a les ordenances municipals, (atès que a la data de la presentació d'aquest informe encara no ho està). Entretant, tot i entendre que és difícil trobar un equilibri que permeti satisfer totes les demandes ciutadanes, és important que s'intenti cercar alternatives viables perquè aquest servei es compleixi amb la màxima eficàcia i el mínim de molèsties per als veïns/nes de Sant Boi.

Respecte de la protecció de la legalitat, hem registrat queixes i consultes per no estar d'acord amb la imposició d'una multa coercitiva per l'incompliment d'una ordre d'execució de neteja d'un local comercial, o per la quantia aplicada com a conseqüència de l'obertura d'un expedient sancionador; o per les molèsties de contaminació acústica provocades per la ubicació de dos aparells de climatització en una sabateria; o per la imposició de diferents sancions relacionades amb la tinença d'animals de companyia, o per considerar que no s'havia respost (quan s'estava dins de termini) a una sol·licitud per poder-se acollir al programa de mesures alternatives per afrontar diverses sancions relacionades amb un gos potencialment perillós.

Quant a les activitats, ens han requerit la nostra intervenció davant els problemes de contaminació acústica que va generar una actuació musical en un bar; o perquè volien la legalització d'un espai en un passadís utilitzat per un bar d'un antic mercat privat.

Però també per no estar d'acord amb el cobrament de taxes municipals quan no hi ha hagut activitat en una parada d'un mercat municipal durant el període d'alarma.

En el context actual de crisi econòmica per la pandèmia, per raons òbvies, la síndica posa en valor que algunes obligacions tributàries no es meritin o es condonim, i s'apliquin reduccions sobre la quota; o que es facin devolucions per serveis no prestats. Per tant, és important que l'Ajuntament hagi adoptat mesures fiscals adequades a la situació actual.

Altrament, pel que fa a les llicències d'obres, s'han dirigit al nostre servei pels danys ocasionats a la parcel·la contigua d'un veí per la construcció d'un mur de contenció de terres; pels desperfectes en els ciments d'un edifici, o per la dificultat per lliurar en mà documentació requerida pel propi Departament d'Obres.

Referit al manteniment de la ciutat, algunes persones usuàries van demanar el canvi d'un tipus de jardineres per millorar la visibilitat a la zona de joc d'un parc infantil; la col·locació de més papereres en els parcs infantils; la poda periòdica de les branques d'una palmera perquè entren dins del balcó d'un edifici d'habitatges; o la plantació de més arbres.

Pel que fa a l'accessibilitat, diferents ciutadans s'han interessat per la instal·lació d'un pas de vianants en un punt conflictiu de la ciutat per evitar accidents de trànsit, o per demanar la modificació d'una reserva d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda, perquè, presumptament, no complia amb la normativa de mobilita; o per demanar uns veïns les claus d'un piló instal·lat a meitat del carrer d'accés als seus domicilis.

En un altre ordre d'intervencions ens van requerir la nostra actuació davant la desestimació d'una sol·licitud per retirar l'ornamentació d'un nínxol de propietat; o perquè un familiar no podia cobrar uns serveis funeraris que no es van dur a terme en període de pandèmia perquè l'empresa Àltima no emetia la factura corresponent.

I quant a la Unitat de Salut Pública, hem intervingut davant una denúncia per la insalubritat que suposa per als veïns dels voltants l'acumulació d'excrements de gossos en la terrassa d'una casa ocupada il·legalment; per demanar la desratització i desinsectació en la confluència d'un carrer del barri Centre; o per l'existència d'una plaga d'insectes i manca de neteja d'un solar municipal.

ÀREA D'IGUALTAT I DRETS SOCIALS I CIUTAT EDUCADORA

És la segona àrea quant al percentatge de queixes rebudes, amb un 17% (8% al 2019). Pel que fa a aquest àmbit, hem atès casos recurrents. Els principals motius d'intervenció tant a les queixes com a les consultes, a tall d'exemple ho han estat per la denegació o demora a concedir diferents ajudes de caire social, com ara: reiterar la demanda d'ajuda social per a una persona sense sostre que viu als afores del municipi; per la manca de resposta a una sol·licitud d'ajuda social per a la família o per la denegació d'ajuda per comprar una rentadora o canviar les finestres davant la manca de recursos econòmics suficients; però també s'ha demanat la nostra ajuda davant la impossibilitat de poder contactar via telefònica per demanar cita prèvia amb els treballadors/es socials de referència. A continuació transcrivim el punt 3 de l'article 16è. de la CESDHC que reflecteix aquesta situació:

- ***Article XVI.*** **Dret General als Serveis Socials Públics de Protecció Social**

(...)
3. ***Les ciutats signatàries es comprometen a desenvolupar polítiques socials especialment destinades als més desfavorits, com a forma de rebuig a l'exclusió i en la recerca de la dignitat humana i de la igualtat***

Malauradament, a conseqüència de la crisi sanitària, moltes famílies que es troben en una situació de vulnerabilitat econòmica greu ens han plantejat queixes i consultes que tenen a veure amb l'habitatge, com per exemple: demanar la subrogació amistosa del lloguer; perquè no poden afrontar deutes de lloguer o de quotes hipotecàries, i tenen por que els desnonin si al final no troben una solució viable. És palesa la manca d'habitatge social suficient a Sant Boi per atendre les necessitats de les persones més desafavorides. Novament il·lustra això anterior l'article 26è. de la CESDHC:

- ***Article XVI.*** **Dret a l'Habitatge**

1. Tots els ciutadans i les ciutadanes tenen dret a un habitatge digne, segur i salubre

2. Les autoritats municipals vetllen per l'existència d'una oferta adient d'habitatge i d'equipaments de barri per a tots els ciutadans i ciutadanes, sense distinció pel que fa al nivell d'ingressos. Aquests equipaments han de disposar d'estructures d'acolliment per als sense sostre que puguin garantir la seva seguretat i dignitat, com també d'estructures per a les dones víctimes de violència, en particular de violència domèstica, de maltractaments, i per a les que intenten fugir de la prostitució.

3. Les autoritats municipals garanteixen el dret dels nòmades a residir a la ciutat en condicions compatibles amb la dignitat humana.

Tot i no ser l'àrea de major incidència, aquesta Síndica valora molt positivament els esforços realitzats des de Serveis Socials. És per aquest motiu que davant un servei de cabdal importància, vull insistir en la necessitat que l'Ajuntament i les administracions el reforcin tant com sigui possible perquè puguin cobrir les necessitats més urgents de manera immediata. En aquest sentit vaig emetre una actuació d'ofici per incrementar recursos humans i materials en Serveis Socials mentre durin els efectes de la pandèmia provocada per la COVID-19, que encara resta pendent de la decisió d'Alcaldia.

D'igual manera, també voldria ressaltar l'encert de la mesura de l'Estat d'interrompre els desnonaments a famílies vulnerables mentre duri l'estat d'alarma fins al 9 d'agost de 2021

Quant a l'àmbit d'Educació, entre d'altres, hem atès queixes i consultes pel desacord amb el mapa d'assignació escolar per zones; per la impossibilitat per accedir al Servei Territorial d'Ensenyament dins de l'horari establert per presentar documentació requerida per a un contracte docent per les contínues cues provocades per la COVID; per no poder afrontar la quota mensual del centre concertat assignat a un fill; per la discriminació quant a la valoració dels requisits d'alumnes amb TEA en centres educatius especialitzat en IFE; o per la desatenció a alumnat amb necessitats educatives especials:

No me'n puc estar de dir que els col·lectius de persones amb discapacitat han de poder gaudir dels diferents ajuts i recursos educatius en igualtat de condicions que la resta d'alumnat.

Vull remarcar que arran de sengles queixes de dues famílies amb fills amb discapacitat psíquica, els quals van ser expulsats pel seu comportament a una activitat de lleure en un casal d'estiu, aquesta Síndica, valorant el perjudici que aquesta situació podia causar als joves i a les seves famílies, va emetre una actuació d'ofici en la qual demanava a l'Ajuntament establir un protocol d'actuació que prevegi fórmules o accions abans d'arribar a l'expulsió, de manera que les famílies siguin informades en fer la inscripció. (Val a dir que l'actuació d'ofici va ser acceptada per l'Alcaldia).

ÀREA DE SEGURETAT PÚBLICA

És la tercera àrea quant al percentatge de queixes comptabilitzades, amb un 15% del total (16% al 2019). La temàtica de queixes i consultes d'aquest àmbit indiquen problemes de convivència: per una baralla veïnal; per les molèsties que provocava la música elevada d'un veí en un pati interior d'una comunitat; o perquè un veí volia saber qui havia alertat de la seva presumpta desaparició a la Policia quan no va ser cert; però, desafortunadament, també s'ha repetit una queixa per problemes de convivència veïnal i d'inseguretat als voltants d'una comunitat de propietaris del barri de Casablanca, i que en haver-se agreujat la situació, aquesta Síndica, novament, va haver de demanar extremar la vigilància i comunicació amb la Policia municipal.

A més, també hem atès altres demandes que tenen a veure amb la retirada d'un vehicle per senyalització excepcional; o pel desacord amb les restriccions de trànsit que es repeteixen a diari als voltants d'una escola; i per trobar injusta la imposició d'una sanció per desacat a l'autoritat; o per la dilació a aparèixer la Policia local a un accident de trànsit, i també a una baralla multitudinària provocada en la celebració d'un partit de futbol; o per demanar el decomís d'animals domèstics d'una barraca.

Aquesta Síndica és del parer que en alguns casos la Policia local hauria de ser més tolerant i fer una tasca més d'advertiment (pedagògica) que no pas sancionadora

ÀREA D'ALIANCES, INNOVACIÓ I GOVERN INTERN

Aquesta àrea es posiciona com a l'última quant al percentatge de queixes rebudes, amb un total del 10% (14% al 2019). Les queixes i consultes que la componen han posat de manifest les dificultats que han tingut moltes persones per relacionar-se amb l'Ajuntament una vegada declarat l'estat d'alarma per la pandèmia de la COVID-19. Desafortunadament, hem pogut constatar com la resolució de diferents tràmits s'ha vist ralentitzada.

Malgrat això anterior, vull emfasitzar com un fet positiu que l'Ajuntament es va anar adaptant a la situació provocada per la pandèmia implementant recursos de millora per afavorir telefònicament i telemàtica l'atenció ciutadana en haver-se restringit l'atenció presencial.

De la mateixa manera, hem detectat un increment de queixes i consultes relacionades amb la Transparència i que, malauradament, afecten molts àmbits de l'Ajuntament. En són alguns exemples: la manca de resposta o la resposta fora del termini preestablert; la manca de qualitat en la resposta (que no respon ben bé a allò que es demana); però també per la dificultat per aconseguir una reunió amb l'alcaldessa per tractar directament diverses qüestions. A continuació transcrivim l'article 11è de la CESDHC que mostra justament això:

Article XI. Dret a la Informació

1. Els ciutadans i 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.

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.

En aquesta línia, vull recordar a l'Ajuntament que, a més de tenir dret a accés a la informació en un tràmit municipal aquelles persones que en són part interessada, també ho tenen per accedir a la informació que altres persones, físiques o jurídiques, han aportat a l'Administració, dins dels límits establerts legalment.

Igualment, vull posar en valor que la declaració de l'estat d'alarma el mes de març de 2020 va comportar l'adopció de mesures quant a la interrupció de terminis per a la tramitació dels procediments a tot el sector públic i suspendre els terminis de prescripció i caducitat de les accions i drets.

En matèria de tributs algunes persones usuàries han expressat la seva disconformitat perquè no els van anul·lar els recàrrecs i interessos de demora de rebuts d'IBI, per la denegació de la bonificació de l'IBI; per haver de continuar pagant l'IBI malgrat haver explicat que havien aplicat un ERTE al titular d'un ben immoble; per la denegació d'un fraccionament per pagar una plusvàlua, perquè no van admetre a tràmit d'una dació en pagament per saldar un deute; o perquè es demora la devolució d'ingressos indeguts per haver pagat la plusvàlua quan no s'havien produït guanys en la venda de la propietat.

La Síndica, al llarg del 2020, ha continuat insistint a demanar a l'Ajuntament que agiliti les exempcions per pagar l'IIVTNU a qui acrediti la venda amb pèrdues de la seva propietat.

Altrament, també vam rebre queixes per la desestimació de reclamacions patrimonials per danys soferts a la roda d'un vehicle i per caiguda dins d'un bus del transport públic;

En suma, faig la mateixa reflexió final que ja vaig fer al meu anterior informe. Vull recordar a tots els responsables de les diferents àrees de l'Ajuntament que han de continuar esforçant-se per donar una resposta acurada i dins del termini establert (excepte excepcions que ho justifiquin) per així garantir una atenció ciutadana de qualitat. L'Administració ha de dictar resolucions expresses en tots els procediments.

ALTRES

Les xifres d'aquest últim apartat representa el 19% de les queixes presentades. A continuació plasmem una mostra de la tipologia del total de queixes i consultes rebudes que, per no ser-ne competents, les hem derivat o adreçat al Síndic de Greuges de Catalunya, a la Generalitat de Catalunya (Sanitat, Ensenyament...), a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, i a Justícia, principalment.

Hi ha ciutadans que s'han dirigit a nosaltres davant la denegació de la prestació de l'ingrés mínim vital (IMV); per considerar que no són equitatives les ajudes per a un fill amb discapacitat intel·lectual; per l'extinció de la RGC; per la demora quant a la concessió de la nacionalitat espanyola; per la dilació a cobrar el salari derivat d'un ERTE; per la denegació d'una beca estatal per a una esportista d'alt rendiment; pel desacord amb la valoració d'unes pràctiques en una residència geriàtrica; o per despreniments pel mal estat de conservació de l'edifici d'un IES.

Altrament, referit a l'àmbit de la Salut, se'ns han plantejat qüestions diverses, principalment per les dificultats per contactar telefònicament amb els centres sanitaris; pels retards en la programació de visites i per fer proves diagnòstiques i intervencions quirúrgiques relacionades i no relacionades amb la COVID; per l'escassa informació de la malaltia d'un familiar; o pel presumpte extraviament d'uns audiòfons i ulleres en el trasllat d'un pacient gran a un altre centre hospitalari.

Quant a l'àmbit de Consum, les principals causes de les queixes i consultes ho han estat pel consum energètic, en considerar improcedent la quantia de diverses factures de FECSA; per problemes per demanar la baixa d'una assegurança de decessos; per no estar d'acord amb la quantia excessiva d'un pressupost de rehabilitació d'un edifici d'habitatges; o per la mala praxi d'un API en demanar dades personals i privades que no són necessàries per la compra d'un habitatge.

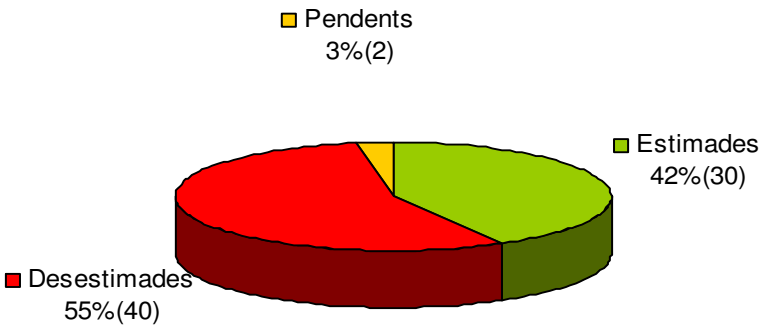
Les queixes i consultes relacionades amb la Justícia ho han estat: per l'impagament del lloguer per part de famílies que s'han quedat sense ingressos o que els han vist minvats considerablement, perquè volien la devolució de l'import del contracte d'arres per no efectuar-se la compra d'un habitatge; per presumpta negligència mèdica quant una intervenció quirúrgica; o per la denegació d'una sol·licitud de canvi d'una advocada d'ofici

Finalment, especial menció té, per la situació extraordinària que hem viscut durant aquest any per causa de la pandèmia (i que, malauradament, a la data de presentació d'aquest informe encara perdura), la intervenció d'aquesta síndica davant la demanda d'ajuda de famílies d'interns en una residència privada, per la desatenció en general de les persones que hi resideixen i per la manca de transparència per part de la direcció del centre, atès que no podien contactar ni visitar els seus familiars, i no se'ls facilitava prou informació. He de dir que després de contactar amb la direcció del centre en qüestió, van reconèixer els problemes de comunicació detectats pels familiars, i aquests van poder constatar una millora ostensible quant a la comunicació amb els seus residents. De fet, com a mesura de transparència la direcció va incloure a les comunicacions generals del centre l'adreça de correu electrònic de la Sindicatura.

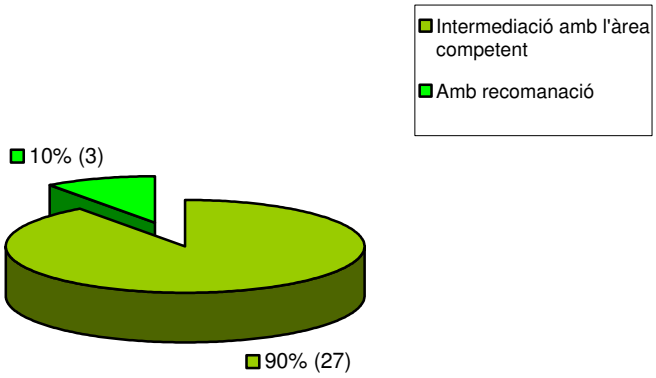
> ***És una evidència que la situació d'emergència sanitària durant el 2020 ha posat de manifest la vulnerabilitat dels col·lectius de les residències de persones grans. Aquesta síndica ha pogut constatar insuficiència d'informació a les famílies que no sabien en quina situació es trobaven els seus familiars.***

GRÀFIC 10

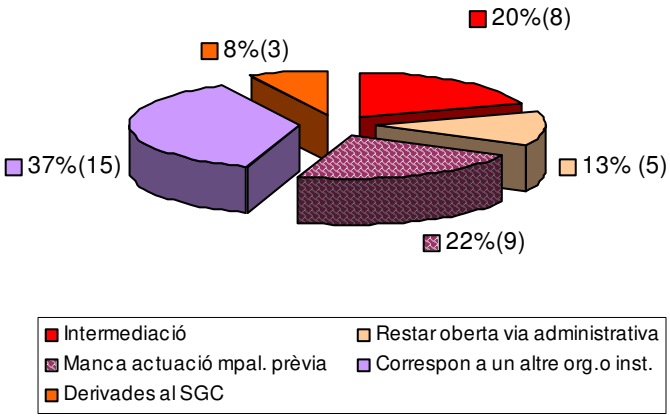
QUEIXES REGISTRADES AL 2020 -ESTAT DE TRAMITACIÓ A 31/12/2020-



ESTIMADES



DESESTIMADES



Aquest any, del total de queixes registrades, n'hem finalitzat un 97%, i tan sols un 3% encara romanen obertes. Aquest és un resultat que interpretem com a positiu, tant des de la perspectiva de l'Ajuntament com per part de la Sindicatura.

Així, en un 42% dels casos s'ha resolt el problema plantejat, i ha sigut **la intermediació** amb les àrees competents el mitjà més emprat per a la seva resolució. Convé destacar els esforços de la síndica per agilitar al màxim tots els expedients oberts durant l'any perquè es resolguin més ràpidament, sense necessitat d'haver d'emetre resolucions amb recomanacions que ralentitzin el procés. D'aquesta manera també ajuda que l'execució posterior sigui més àgil. Enguany s'han resolt per aquesta via 27 expedients de queixa. La resta (3) s'han finalitzat amb recomanacions i suggeriments de la síndica, les quals han estat derivades a l'alcaldessa per a la seva acceptació o rebuig.

Pel que fa a les queixes desestimades, aquestes han suposat un 55% del total: 15 ho han estat perquè la seva solució pertanyia a un altre organisme o institució; 9 per la manca d'actuació municipal prèvia; 8 perquè no s'havia trobat cap greuge després d'haver estat analitzades directament per la síndica o d'haver rebut informació sol·licitada a les àrees implicades; 5 perquè restava oberta la via administrativa; i 3 perquè van ser derivades específicament al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva resolució atesa la nostra manca de competència en la causa plantejada.

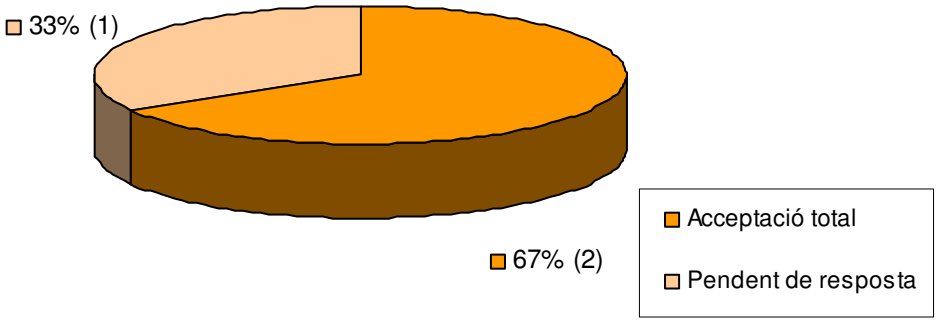
Únicament 2 queixes van quedar pendents de tramitació per a l'exercici 2021.

Com a darrera dada deixem constància de la situació dels tres expedients de queixa que van quedar pendents de resolució a data 31 de desembre de 2019 i que han estat finalitzats al llarg del 2020:

1 va ser arxivat per desistiment
1 va ser desestimat amb intermediació amb l'àrea (perquè l'actuació municipal va ser correcta)
1 va ser estimada amb intermediació

GRÀFIC 11

NIVELL D'ACCEPTACIÓ DE RECOMANACIONS PER PART DE L'ALCALDIA



Pel que fa al grau d'acceptació per part de l'alcaldessa de les 3 resolucions amb recomanacions, suggeriments, etc. emesa per aquesta Síndica abans de finalitzar el 2020, hem de dir que a data 31/12/2020 dues van ser acceptades totalment i una encara resta pendent del seu pronunciament en un sentit o un altre.

Enguany, novament, he de deixar palès que continuen els endarreriments quant a l'acceptació o el rebuig per part de l'alcaldessa de les meves resolucions amb recomanacions, i també continua sent lenta la seva execució per part del/s departament/s afectat/s.

ACTUACIONS D'OFICI

Enguany vaig emetre dues actuacions d'ofici*:*

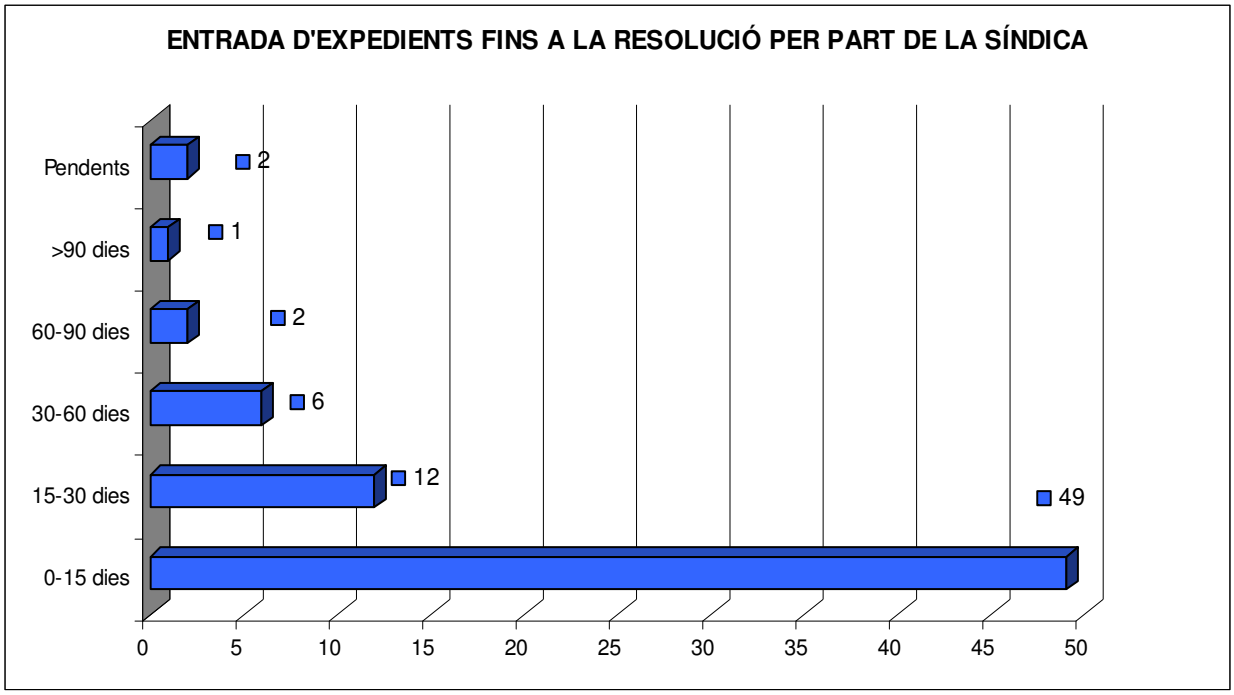
1) ***Establir un protocol d'actuació en cas d'expulsió d'activitats de lleure subvencionades per l'Ajuntament,*** les recomanacions de la qual van ser acceptades totalment per part de l'alcaldessa.

2) **2)** ***Incrementar els recursos humans i materials en el Servei de Serveis Socials i Família mentre durin els efectes de la pandèmia provocada per la COVID-19***.

(Val a dir que aquesta resta pendent de pronunciament per part de l'alcaldessa a la data de la presentació d'aquest informe).

Així mateix, pel que fa a l'estat de tramitació a data 31/12/2020 de les tres actuacions d'ofici iniciades al 2018 que restaven pendents de pronunciament per part de l'alcaldessa: dues van ser acceptades en la seva totalitat, però la referida a la ***Modificació dels requeriments per poder-se acollir a la bonificació de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana IIVTNU (OF. núm. 5*)**, encara continua pendent d'estudi, atès que suposa canvis normatius a la citada ordenança.

GRÀFIC 12 A



Com ja ho hem anant mencionat anteriorment, la irrupció de la pandèmia a les nostres vides també ha deixat empremta en el contingut d'aquest informe. Som conscients que la situació de pandèmia també ha propiciat enderrariments generalitzats en els tràmits amb l'Ajuntament malgrat l'adopció de mesures per millorar els seus mecanismes d'informació a la ciutadania. De fet, m'he trobat que els responsables d'algunes unitats i departaments municipals encara triguen a respondre a les meves demandes d'informació, argumentant o insistint en la manca de personal suficient per poder respondre amb regularitat totes les sol·licituds ciutadanes o de personal municipal. Davant d'aquesta situació, aquesta síndica va emetre l'actuació d'ofici següent:

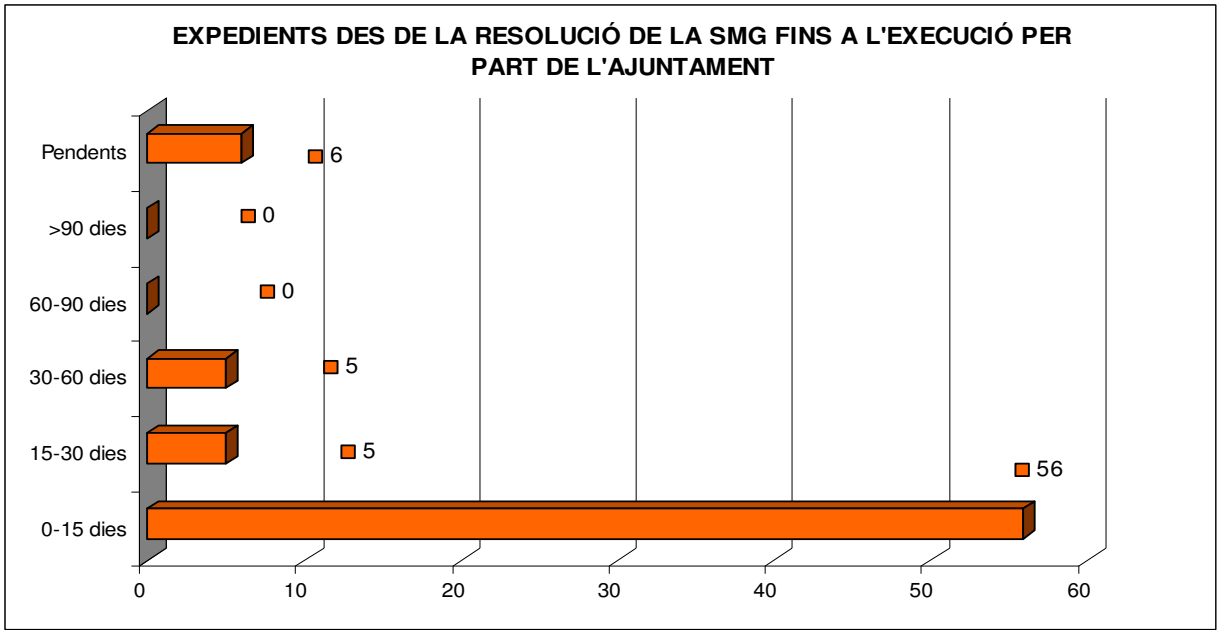
AO 113/20 incrementar els recursos humans i materials en el Servei de Serveis Socials i Família mentre durin els efectes de la pandèmia provocada per la COVID (que encara resta pendent d'execució)

Tot i així, podem ressaltar que de les actuacions que se'ns han formulat a la Sindicatura, en un 90% s'ha solucionat el problema plantejat després d'haver-lo exposat directament a la unitat, departament o àrea corresponent, i l'Ajuntament va corregir la seva actuació inicial i es va resoldre d'una manera més àgil; i únicament en un 10% es va resoldre mitjançant resolucions amb recomanació que es van derivar a l'alcaldia per a la seva decisió i que, malauradament, hem constatat que el termini de la seva execució s'ha allargat massa.

Si ens fixem en el gràfic 12A, com en anys anteriors la majoria de les queixes que ens han estat formulades s'han pogut resoldre en menys de quinze dies; i únicament una en més de noranta dies, i dues van quedar pendents per a l'exercici següent.

He d'insistir de nou, però, en la importància d'una comunicació bidireccional, fluïda i àgil entre la Sindicatura i l'Ajuntament perquè els expedients es puguin tramitar complint els terminis legals establerts per donar resposta, abans no caduquin i/o prescriguin o el ciutadà arribi a pensar en un fals silenci administratiu negatiu.

GRÀFIC 12 B

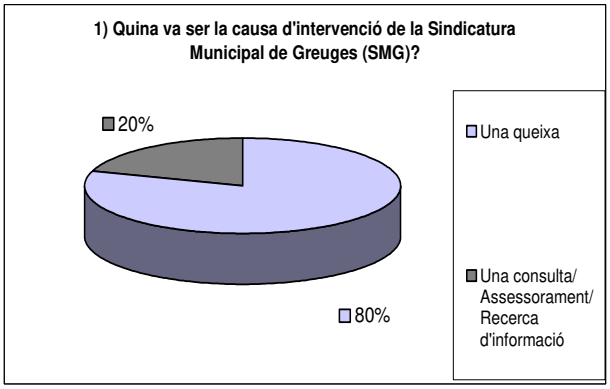


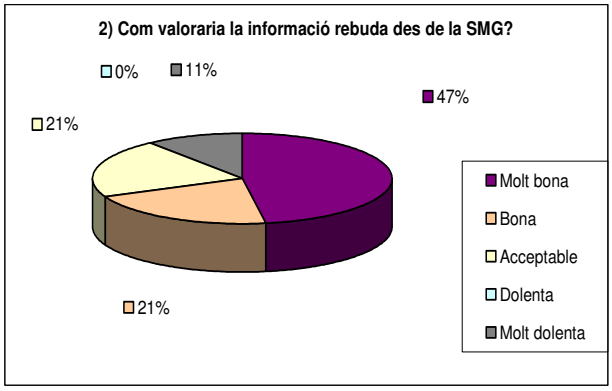
Pel que fa al gràfic 12B, igualment podem dir que el termini d'execució per part de l'Ajuntament per a la majoria de les resolucions emeses per la síndica municipal ha estat d'uns quinze dies (56). En restaran sis pendents per a l'any vinent.

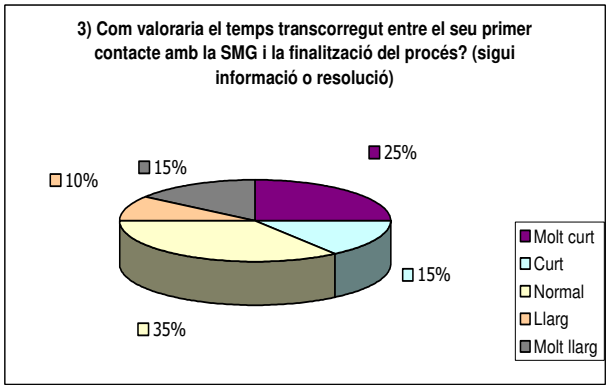
A la vista d'aquestes circumstàncies especials, i en termes generals, podem parlar, doncs, d'un resultat força positiu.

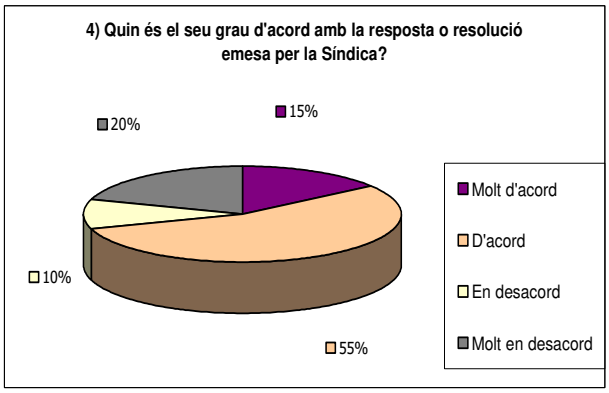
QÜESTIONARI INDIVIDUAL DE QUALITAT

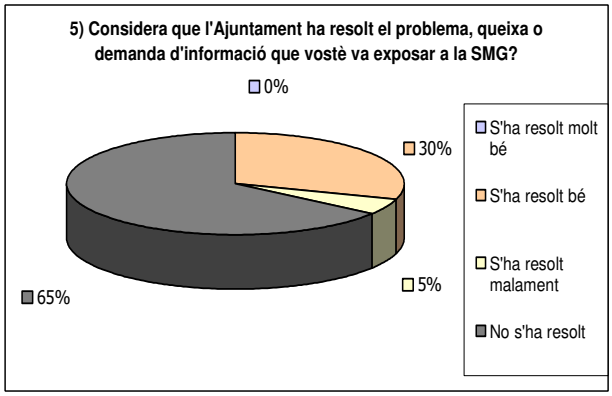
GRÀFICS ENQUESTA SÍNDICA MUNICIPAL (I)

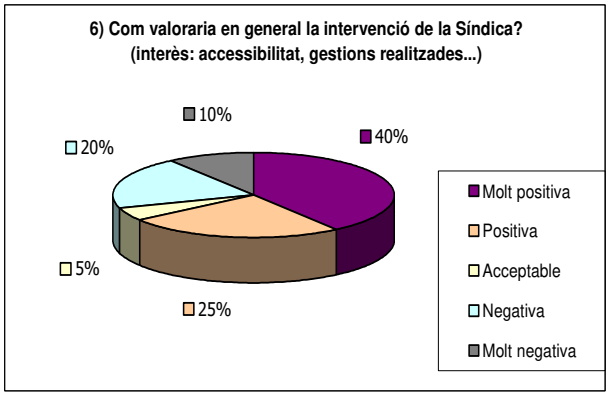


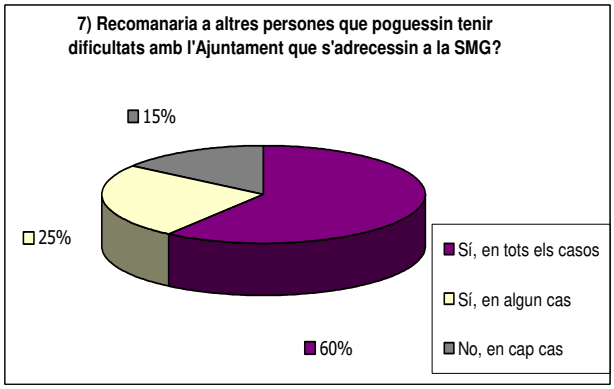


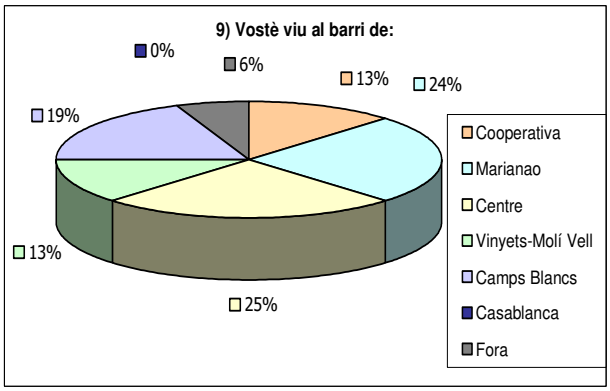




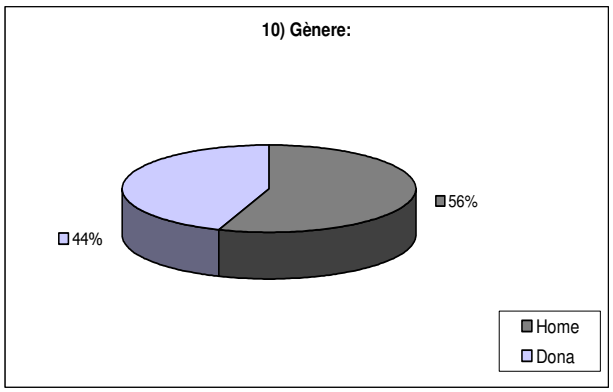


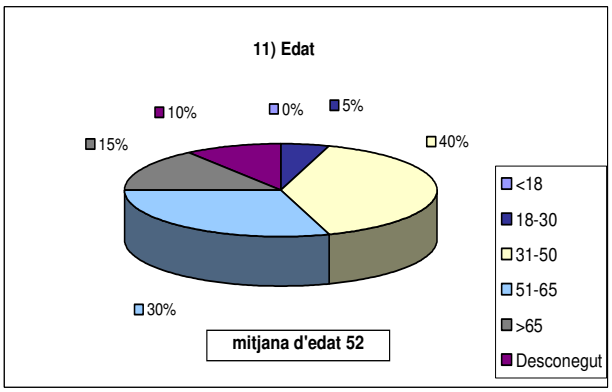


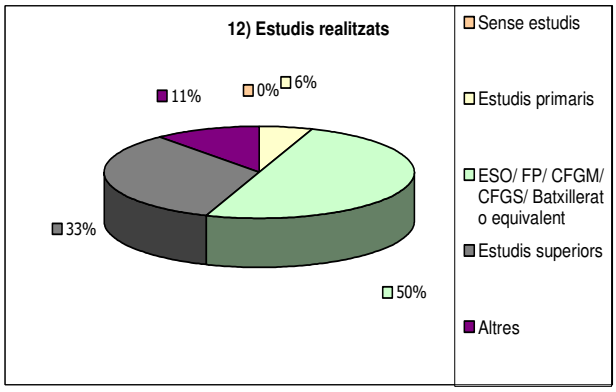


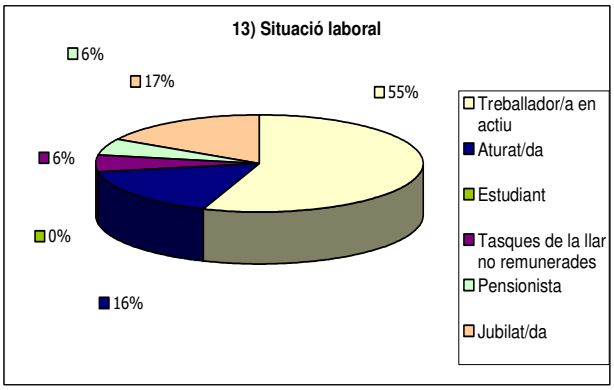


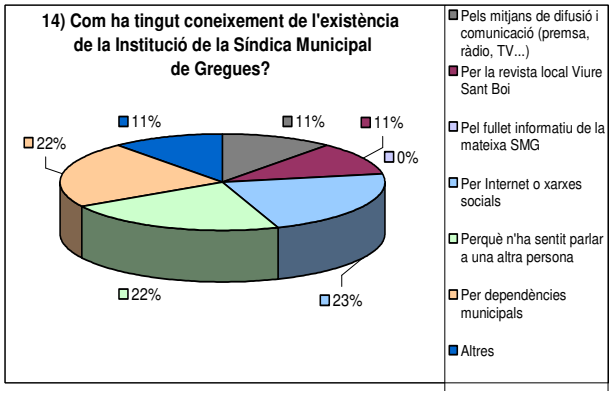
GRÀFICS ENQUESTA SÍNDICA MUNICIPAL (II)

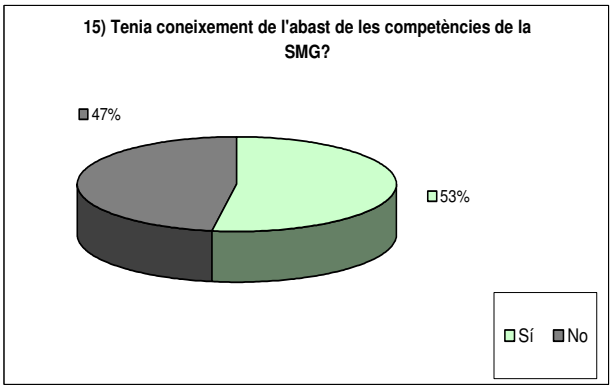


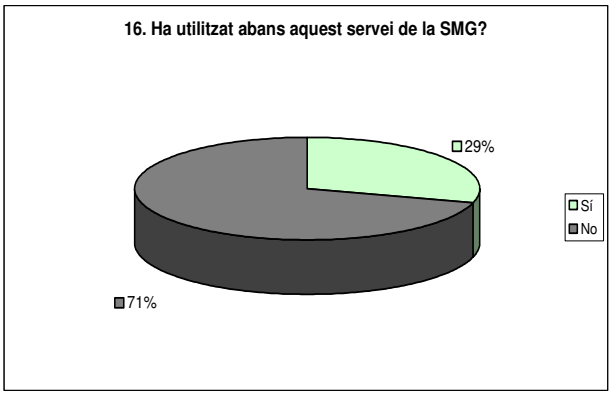












Sant Boi de Llobregat, 31 de desembre de 2020

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

A continuació transcrivim el total de les aportacions ciutadanes de les enquestes contestades:

P2.- Gràcies per tot, Dolors. Tant de bo tots/totes els professionals siguin la meitat de competents del que ho és vostè.

P3.- He hagut de trucar unes vint vegades a l'Ajuntament fins que a algú se li ha ocorregut facilitar-me el telèfon i el mail de la Sindicatura.

P4.- Bueno, es un servicio que para mí no sirve para nada.

P9.- Algunas quejas sí tengo, pues estas personas no se comportan tal como dijisteis por teléfono. No hacen correctamente lo pactado, pues tienen cada vez más animales y vienen cuando quieren y faltan al respeto a los vecinos y a mí, principalmente.

P10.- Massa temps sense resposta per escrit.

P14.- Molt agraït a la Dolors.

P15.- Al realizar el proceso por Internet, falta información, una respuesta.

P16.- Abans de donar resposta haurien de comprovar totes les dades. En el meu cas només van dir que com que la queixa era d'un veí, que era problemes entre dos veïns i que no podien fer res, sense comprovar res més.

P17.- En puestos en los que se debe luchar por el ciudadano no puede haber personas pasivas. El Ayuntamiento me pone una sanción de 1.000€ injusta. Me quejo en verano de 2020 y en enero de 2021 aún no me han dado una respuesta municipal. ¡Una vergüenza!

PERFIL DE LA PERSONA USUÀRIA

A continuació deixem constància de les valoracions de les persones usuàries del servei que ofereix la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, que molt amablement han volgut omplir l'enquesta de satisfacció que els vam enviar al llarg del 2020.

Davant d'un any difícil encara valorem més positivament les aportacions ciutadanes, las quals enguany han suposat el 24,6% del total d'enquestes trameses.

D'anàlisi d'indicadors, el perfil de la persona usuària tipus resultant ha estat el d'un home de cinquanta-dos anys, amb estudis de batxillerat, FP o equivalent, treballador en actiu, que viu al barri Centre, i que ha tingut coneixement de la institució per Internet i les xarxes socials.

Pel que fa al tipus d'actuació per a la qual s'ha requerit la intervenció de la síndica municipal, de les respostes rebudes la de major demanda ha estat la queixa, amb un percentatge del 80%, i han quedat en segon lloc la consulta i la sol·licitud d'informació general, amb el 20% restant.

Quant als indicadors de gestió el 68% de les persones participants va fer una valoració molt bona o bona de l'atenció rebuda per part del personal de la Sindicatura, i un 11% diu que no li va agradar.

Si ens fixem en la percepció del temps transcorregut fins a la resolució del cas plantejat, un nombre elevat de les persones enquestades l'ha valorat com a normal, curt o molt curt, amb un 75%; mentre que un 25% considera que ha estat llarg o molt llarg.

Respecte del grau d'acord amb la resposta o resolució dictada per la síndica continua sent alt el percentatge de persones usuàries que manifesta estar-hi molt d'acord o d'acord, amb un 70% (78 al 2019); contràriament, un 30% diu que se'n sent insatisfet.

Desafortunadament també continua sent molt elevat el percentatge de persones enquestades que opina que l'assumpte que va plantejar a la síndica no s'ha resolt o s'ha resolt malament per part de l'Ajuntament (amb un 70%). Tan sols un 30 % manifesta que s'ha resolt bé. Per aquesta raó, davant d'aquesta probable interpretació d'insatisfacció ciutadana, a més de reiterar a tota l'organització la importància de complir amb els terminis legals establerts per donar resposta i reduir el temps d'execució de les meves recomanacions i suggeriments, com a signe de transparència i eficàcia envers aquelles persones que s'han adreçat a l'Ajuntament per realitzar qualsevol tràmit, igualment vull insistir en la tasca pedagògica que faig any rere any amb els nostres usuaris, perquè puguin fer una adequada interpretació del resultat referit a la qüestió número 5 del present qüestionari:

a) Hi ha persones que s'adrecen al nostre servei quan no som competents per intervenir a l'assumpte plantejat, bé perquè no existeix una actuació municipal prèvia a l'Ajuntament; bé perquè encara resta oberta la via administrativa; o bé perquè pertany a un altre organisme o institució la seva resolució. És per això que resulta versemblant pensar 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) Hi ha persones que pensen que la seva queixa no s'ha resolt, tot i que la síndica els va comunicar que havia decidit estimar-la favorablement, perquè l'Ajuntament triga a executar les seves recomanacions. De manera que, quan els arriba l'enquesta, pensen que la seva causa o problema continua sense solucionar-se.

Pel que fa al grau d'accessibilitat a la figura de la Síndica, al seu interès envers els problemes formulats, a les gestions realitzades per intentar resoldre'ls, etc., en un percentatge alt (65%) l'opinió és que és molt positiva o positiva; i negativa o molt negativa en un 30%.

Igualment, és de ressaltar que el 85% de les respostes rebudes posi de manifest que recomanarien sempre o en algun cas a les persones que poguessin tenir algun problema amb l'Ajuntament que s'adrecessin a la Sindicatura per a la seva resolució; i que sols un 15% respongui que en cap cas. Aquest resultat bé podria estar associat al grau de satisfacció de la resposta que nosaltres vam donar al cas plantejat.

Per altra banda, tenint en compte altres indicadors, destaca la participació d'aquelles persones que estan en situació laboral activa, amb un 55%.

El present estudi posa de relleu que una mica més de la meitat de les persones que han omplert l'enquesta tenia coneixement de l'abast de les competències de la Síndica, amb un 53%.

Igualment resulta positiu veure com un 29 % de persones que ja havien contactat amb el nostre servei en alguna ocasió anterior hi han confiat de nou.

Pel que fa als aspectes susceptibles de millora les persones enquestades han indicat que cal facilitar més informació durant la tramitació de les queixes i més rapidesa en el procés de resolució.

Tenint en compte el resultat en global de l'enquesta, i mirant de reduir al mínim els percentatges d'insatisfacció detectats, aquesta síndica, de nou, fa una crida al consistori perquè se sumin a intensificar la difusió del servei que ofereix la Sindicatura entre els veïns i les veïnes de Sant Boi. Per part meva, igualment, continuaré amb aquesta missió difusora d'assistir i participar a diferents jornades, actes i esdeveniments relacionats amb la institució que represento, com ara: actes del FòrumSD, xerrades a Ràdio Sant Boi, a alumnes d'ESO, a associacions de veïns o a entitats, etc., que es fan imprescindibles si vull arribar arreu. Respecte al temps de resolució, per tal de millorar el nostre servei, revisarem les pràctiques que siguin atribuïbles a la pròpia gestió de la sindicatura i alhora suggerirem el mateix als responsables de les diferents àrees de l'Ajuntament.

Amb el balanç d'aquest estudi donem per finalitzat el present recull estadístic.

RECULL DE QUEIXES RESOLTES
(per àrees i departaments)

ALCALDIA

Òrgans de Govern

Expedient AO 013/2020

Assumpte: establir un Protocol d'actuació en cas d'expulsió d'activitats de lleure subvencionades per l'Ajuntament

FET QUE ORIGINA LA RECOMANACIÓ

La present actuació d'ofici té el seu origen en sengles queixes que han estat formulades a aquesta Síndica per dues famílies que el passat estiu havien inscrit els seus fills amb discapacitat psíquica a una activitat de lleure en un casal d'estiu, la qual va ser organitzada per una entitat especialitzada en aquests col·lectius. Tanmateix, per problemes de comportament dels joves, es va comunicar a les seves famílies que no podien continuar assistint al casal d'estiu, amb el consegüent perjudici que els hi va causar tant als joves com a les seves famílies.

Aquesta Síndica vol analitzar l'exercici efectiu i en igualtat d'oportunitats del dret dels infants al lleure educatiu, previst en la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de l'infant (art. 31), i suggerir recomanacions a l'Administració municipal, com ara la incorporació de mesures per millorar la participació al conjunt d'activitats adreçades a infants i adolescents amb finalitats lúdiques i educatives (activitats extraescolars, d'educació en el lleure, esportives, etc.).

Així mateix, vol justificar la necessitat de promoure i protegir els drets dels infants i adolescents perquè puguin gaudir del dret al lleure. En aquest sentit, aquesta Síndica municipal té molt present que la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, atribueix als defensors/ores locals de la ciutadania la funció de defensa de l'exercici dels drets propis dels infants i els adolescents, en el seu article 17, apartat 3:

" Els infants i els adolescents, amb l'objecte de demanar informació, assessorament, orientació o assistència, es poden adreçar personalment a les administracions públiques encarregades d'atendre'ls i protegir-los, fins i tot sense el coneixement de llurs progenitors, tutors o guardadors, en particular si la comunicació amb aquests pot frustrar la finalitat pretesa. Amb el mateix objectiu també es poden adreçar al Ministeri Fiscal, al Síndic de Greuges o ***als síndics de greuges o defensors locals de la ciutadania."***

La comprovació de fets, presumptament greujosos, ha comportat l'estudi de les circumstàncies concurrents i l'anàlisi de la normativa aplicable.

MARC LEGAL

Les activitats de lleure educatiu ofereixen als infants importants oportunitats de desenvolupament personal i social, i és per això que cal reconèixer aquest dret i fomentar-ne l'accés en condicions d'igualtat, com així s'estableix a l'article 31 de la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets dels infants al lleure i a participar en les activitats culturals, artístiques, recreatives i d'esplai existents i el deure de les administracions de fer-ho possible.

La Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, en el seu article 41 **sobre foment de l'equitat en l'educació en el lleure**, preveu que les administracions públiques han d'establir mesures de foment per garantir que tots els alumnes puguin participar en plans i programes socioeducatius i en les activitats d'educació en el lleure en condicions d'equitat, sense discriminació per raons econòmiques, territorials, socials, culturals o de capacitat.

El suport de les administracions públiques a la integració d'infants i adolescents amb discapacitat en les activitats de lleure educatiu, també es contempla a l'article 10.2 de la Llei 14/2010, del 27 de maig, sobre els drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, i insta els poders públics a introduir la perspectiva de la diversitat funcional en el desenvolupament i l'avaluació de les mesures que adopten amb relació als infants i els adolescents, de manera que en totes les actuacions i tots els programes que els adrecen es tinguin en compte les diferents necessitats iguals o específiques que poden tenir per tal de promoure la participació d'aquests infants en igualtat d'oportunitats.

El Decret 267/2016, de 5 de juliol, de les activitats d'educació en el lleure en les quals participen menors de divuit anys estableix i regula qualsevol de les activitats que es duguin a terme amb menors fora de l'àmbit familiar, que organitzin institucions, associacions, entitats, esplais i empreses.

Cal ressaltar que a l'article 16 d'aquest Decret es fan consideracions referent la participació en activitats de lleure a infants amb discapacitat:

"16.1 Quan... hi hagi participants amb discapacitat, prèviament a la realització de l'activitat, l'entitat organitzadora ha de valorar els casos per tal d'ajustar la ràtio de l'equip dirigent, si s'escau, i establir si cal algun suport addicional.

16.2 Les entitats promotores o organitzadores de les activitats que regula aquest Decret, han de garantir progressivament les condicions d'accessibilitat suficients en la comunicació perquè les persones amb discapacitat física, sensorial o intel·lectual puguin comprendre-les, gaudir-ne i participar-hi, si escau."

L'Estatut de Catalunya, en el seu article 44.3 preveu que els poders públics han de facilitar i promoure l'accés a les activitats d'educació en el lleure. De la mateixa manera l'article 84.2.g garanteix una certa atribució competencial als ens locals.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, en el seu article 21.2 contempla: "Les autoritats locals garanteixen l'existència d'espais lúdics de qualitat oberts a tots els infants sense discriminació".

Per ampliar informació també hem consultat *l'Informe sobre el dret al lleure educatiu i a les sortides i colònies escolars,* publicat en el mes de juny de 2014 pel Síndic de Greuges de Catalunya, en el qual analitzava el marc legal que regula les activitats de lleure, els drets i les necessitats, les dificultats, la gestió i l'organització i el marc de garanties per a l'accés al gaudiment d'activitats de lleure en condicions d'igualtat.

ARGUMENTACIÓ

Les activitats d'educació en el lleure en general, i en particular les que tenen lloc a l'estiu, tenen una llarga tradició a Catalunya i contribueixen de forma notable al creixement integral d'infants i joves.

El lleure educatiu, si bé és un àmbit de reproducció de les desigualtats socials, també està fortament compromès amb l'equitat: són nombrosos les iniciatives i els recursos destinats per les diferents entitats i administracions públiques per compensar aquestes desigualtats i fomentar l'accés al lleure en igualtat d'oportunitats, proporcionant beques, subvencions, serveis gratuïts, participació de voluntariat, etc.

L'Ajuntament de Sant Boi des de fa temps està compromès en els valors i els beneficis del lleure, per això promou activitats de lleure per a joves i infants, tant les pròpiament organitzades per l'Ajuntament com per entitats vinculades al lleure.

En aquest sentit, l'Ajuntament de Sant Boi, com a Administració pública, compleix amb el deure d'establir mesures de foment, d'accés i suport per garantir que tots els infants i joves puguin participar en els plans i programes socioeducatius i en les activitats d'educació en el lleure en condicions d'equitat, sense discriminació per raons econòmiques, territorials, socials, culturals o de capacitat, a través de convenis amb entitats del lleure.

Cal afegir que dins de l'àmbit d'atenció a persones amb discapacitat l'Ajuntament de Sant Boi, amb la voluntat de contribuir en la realització d'activitats de lleure disposa d'ajuts econòmics i materials, subvencionant projectes proposats per entitats que atenen específicament a infants i joves amb diverses tipologies de discapacitat.

En relació amb les activitats i els serveis de lleure educatiu duts a terme o sufragats amb fons públics en coordinació amb els ajuntaments, cal desenvolupar projectes que prevegin aspectes com ara la planificació i desenvolupament de mesures de promoció de l'oferta, mesures d'accessibilitat (suport econòmic, obertura d'activitats, indicant el tipus, lloc, horari, requisits i condicions d'accés), atès que són aspectes clau del projecte educatiu.

CONSIDERACIONS

CONSIDERANT (1): que el temps lliure és molt important per als infants i els joves, especialment perquè els ajuda a desenvolupar la seva identitat personal i de grup, des de la presa de decisions, fomentar relacions interpersonals; per tant, cal tenir en compte la seva participació en la programació d'activitats de lleure educatiu organitzades als centres escolars i fora d'aquests promogudes per les administracions públiques, atenent al ja citat l'art.12.1 de la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de l'infant;

CONSIDERANT (2): que cal posar en valor el compromís de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat en la promoció, oferta i organització d'activitats de lleure per a infants i joves de la nostra ciutat;

CONSIDERANT (3): que cal reconèixer el paper inclusiu del lleure educatiu i la implicació de les entitats com a aliades de les administracions en l'organització i el desenvolupament d'activitats de lleure;

CONSIDERANT (4): que vol destacar l'important el rol dels educadors, els quals han de poder facilitar accions que permetin aprendre, transmetre coneixements bàsics de comportament individual i col·lectiu per així refermar en els joves els valors i actituds necessaris perquè puguin desenvolupar al màxim les seves potencialitats en activitats de lleure. Així mateix, hauran de

ser sensibles i poder atendre adequadament infants i joves amb necessitats educatives especials;

CONSIDERANT (5): que s'ha de complir l'article 21.2 de la CESDHC, a la qual es va adherir l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat al 2001;

CONSIDERANT (6): que aquesta Síndica no pretén qüestionar els motius que van motivar l'expulsió de l'activitat de lleure dels dos adolescents, i impedir que poguessin continuar assistint al casal d'estiu, però sí ressaltar que en el projecte d'activitats de lleure de casal d'estiu, subvencionat a través d'un conveni de col·laboració entre l'Ajuntament i l'entitat en qüestió, s'ha pogut constatar que no es contemplava un procediment o protocol específic en cas d'expulsió;

CONSIDERANT (7): que davant la inexistència d'un protocol que estableixi els motius i el procediment de com activar l'expulsió i informar a les famílies implicades, pot generar problemàtiques com les exposades per les famílies promotores de les dues queixes formulades a aquesta Síndica municipal, atès que els hi va generar incomprensió, malestar i desconsideració;

(Respecte d'això anterior - aquesta Síndica - opina que caldria incorporar en els projectes d'activitats de lleure un protocol referent a la finalització anticipada o expulsió instada per l'entitat promotora de l'activitat, on es contempli com a requisit indispensable informar-ne les famílies prèviament).

CONSIDERANT (8): que en una queixa similar a la que ha motivat la present actuació d'ofici, referida a l'expulsió d'un infant d'unes colònies organitzades per la fundació Pere Tarrés (Q 05868/2017), el Síndic de Greuges de Catalunya, en la pàg. 264 de l'Informe al Parlament 2018, la va resoldre demanant a la Direcció General de Joventut que instés a la Fundació Pere Tarrés a revisar els procediments d'expulsió de les activitats de lleure, principalment dels infants i joves amb necessitats educatives especials, recordant que aquests no poden ser sancionats per la manifestació de les seves necessitats; i que aquesta Síndica ha constatat que la Direcció General de Joventut va elaborar una recomanació en relació amb la finalització anticipada de la participació d'infants amb necessitats educatives especials en activitats d'educació en el lleure, la qual va ser tramesa a totes les federacions d'entitats d'educació en el lleure i a les associacions patronals d'educació en el lleure. En aquesta recomanació es suggeria a les entitats i empreses del sector que es revisessin i actualitzessin els procediments d'expulsió per evitar que es recorri a una mesura sancionadora en aquells casos en què, en fer la inscripció, s'hagi explicitat clarament que l'infant participant té necessitats educatives especials i, posteriorment, un cop iniciada l'activitat, l'entitat hagi constatat la impossibilitat d'atendre adequadament aquestes necessitats."

Alhora també es proposa que ***"s'introdueixin formules alternatives per tal que, quan es produeixi una situació d'aquest tipus, en primer lloc s'intenti arribar a una solució consensuada amb la família de l'infant implicat i, si això no és possible, es resolgui la finalització anticipada justificadament, basant-se en la incapacitat de l'entitat o de l'empresa organitzadora per atendre adequadament les necessitats de l'infant***". Finalment, aquesta recomanació també planteja ***"la conveniència que, quan la solució passi per deixar l'activitat, es garanteixi el retorn de l'import proporcional als dies que l'infant ha deixat de participar-hi".***

DECISIÓ

En vista d'aquestes consideracions, la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat formula la següent

RECOMANACIÓ D'OFICI:

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament de Sant Boi que en els projectes d'activitats d'educació en el lleure que són subvencionats, prevegi protocols d'expulsió de les activitats, particularment en el cas d'infants i joves amb necessitats educatives especials, quan l'entitat constati la impossibilitat d'atendre adequadament aquestes necessitats.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament de Sant Boi que, tant en les activitats de lleure que promou directament, com en els convenis de col·laboració entre l'Ajuntament i les entitats promotores d'activitats de lleure, entre els requisits ja establerts per accedir a les activitats subvencionades, i just abans de formalitzar la inscripció a l'activitat, s'informi a les famílies del protocol d'actuació en cas que es donin circumstàncies que motivin l'expulsió de l'activitat d'algun infant o jove; i que en aquest protocol, especialment pel que fa als infants i als joves amb necessitats educatives especials explicitades, en fer la inscripció, per evitar recórrer a mesures definitives d'expulsió (que poden ser una solució ràpida, però a vegades resultar contraproduent), prèviament es prevegin altres formules o accions per tal que abans no es produeixin situacions d'aquestes, primerament s'intenti arribar a solucions consensuades amb la família de l'infant o del jove implicat.

Estat: Estimada / Recomanació

ÀREA D'ALIANCES, INNOVACIÓ I BON GOVERN

Direcció de l'Àrea d'Aliances, Innovació i Govern Intern

Expedient 023/2020

Asumpte: presumpta manca de resposta a diverses sol·licituds formulades a l'Ajuntament

Un ciutadà considera que no s'han respost ni gestionat correctament les diferents sol·licituds de caire social formulades a l'Ajuntament. Entre d'altres, explica que davant les dificultats per continuar amb el seu negoci d'hostaleria, va decidir tancar-lo. Tanmateix, l'Ajuntament li reclama impostos d'abans de tenir ell la titularitat de l'activitat, quan diu que abans de signar el corresponent traspàs, va preguntar a l'OMAP si el local en qüestió tenia càrregues.

Davant d'aquesta situació el ciutadà va demanar una reunió amb l'alcaldessa i amb diversos tècnics, arran de la qual aquests últims van adquirir el comprimís de donar-li explicacions sobre totes les qüestions plantejades. Tot i així, com que el ciutadà considera que no es va respondre a tot el que ell els havia exposat, ara demana una resposta municipal argumentada de totes les queixes formulades.

Actuació: un cop feta la recerca d'informació municipal pertinent, vam concloure que sí que s'havia atès correctament el ciutadà i aclarit tots els seus dubtes. De fet, se li va concedir

alguna ajuda econòmica de les que va sol·licitar, no així d'altres, per no complir amb els requisits municipals establerts.

Igualment, també va rebre disculpes per part de la cap de l'OMAP, per si s'havia produït algun malentès amb la informació facilitada, tot i que no es va poder provar si havia estat així.

Estat: Desestimada / Intermediació

Reclamacions Patrimonials

Expedient 005/2020

Assumpte: desacord amb la desestimació d'una reclamació patrimonial

Una ciutadana manifesta no estar gens conforme amb la desestimació (per la no existència de relació de causalitat entre els fets produïts i l'actuació o omissió d'aquesta Administració) de la RP que va presentar a l'Ajuntament pels danys ocasionats a una roda del seu vehicle, la qual es va rebentar, presumptament, per l'impacte amb el perfil metàl·lic d'un dels extrems del pas de vianants existent al carrer Girona amb Montmany, perquè es trobava al descobert. Però reclama, més especialment, després d'haver rebut la resposta del cap del Departament de Brigades de data 22/11/2019, on li comunicava que: ***"(...) es refaria la vorada perquè el perfil metàl·lic (motiu del seu accident) no quedés al descobert"*,** ja que contradiu el contingut d'un altre comunicat anterior del mateix Departament de data 14/11/2018, en el qual concloïa que: ***"(...) en el lloc dels fets no s'observa cap defecte constructiu (...)" .***

Davant d'aquests fets la ciutadana demana a l'Ajuntament l'abonament de la factura de les despeses ocasionades per l'accident, és a dir 74,69€, i també que es repari la cantonada de la vorera afectada.

Actuació: una vegada escoltat el testimoni de la promotora de la queixa, i després de realitzar una inspecció *in situ*, aquesta síndica municipal va considerar paradoxal les dues respostes del cap del Departament de Brigades. Per aquesta raó li va demanar un aclariment i, atesa la resposta que li va donar:

" ***que com al segon escrit sí que es feia referència al perfil metàl·lic que havia provocat incidents amb vehicles que el trepitjaven en fer el gir en direcció al carrer Montmany. I després de tornar a inspeccionar l'indret i entendre la problemàtica existent (tot i que els vehicles no haurien de trepitjar la zona on està situat el perfil metàl·lic per haver-hi espai suficient en el gir) es va decidir intervenir per evitar incidents similars. Així que la solució que es va donar va ser refer la vorada malmesa pels vehicles, perquè les arestes d'aquest perfil metàl·lic no quedessin a la vista";***

I considerant 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 la indemnització de 74,69€ en concepte de canvi de la roda rebentada, 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,

la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi va **ESTIMAR** la queixa de la Sra. **XXX, atès que *en aquest supòsit, les circumstàncies constatades porten a afirmar l'existència de nexe causal entre els danys soferts i el funcionament del servei públic municipal, pel deficient manteniment de les voreres***; i, per tant,

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament l'acceptació de la responsabilitat directa per la reclamació

patrimonial amb expedient número N622/2018/000000 a la vista que, molt probablement, la Sra. **XXX** no hauria patit l'accident d'estar el revestiment del perfil metàl·lic del pas de vianants en bones condicions, com se suposa que l'Administració té el deure de vetllar pel manteniment de l'espai públic en les condicions adequades, especialment en un pas de vianants molt transitat per persones i vehicles.

RECOMANAR (2): que l'Ajuntament procedeixi a l'extorn dels 74,69€ a la Sra. **XXX** per haver hagut de canviar la roda rebentada del seu vehicle com a conseqüència de l'accident.

I conseqüentment,

SUGGERIR: a l'Ajuntament que faci extensius els treballs de manteniment i de millora a d'altres passos de vianants de la ciutat que es trobin en mal estat.

Estat: Estimada / Recomanació.
Pendent del pronunciament per part de l'Alcaldia

Expedient 105/2020

Assumpte: presumpta manca de resposta a una reclamació patrimonial

Un ciutadà es queixa que va trobar danyada la seva moto en un altre lloc diferent a l'aparcament reservat per a motos a on ell l'havia deixat. Va trucar al cap de la Unitat de suport tècnic perquè li facilités el nom de l'empresa subcontractada per l'Ajuntament que estava realitzant les obres a la zona (i, per tant, responsable del trasllat del seu i altres vehicles), i aquest va quedar a informar-lo al cap d'uns dies. Tanmateix -segons manifesta el ciutadà- no va obtenir cap resposta malgrat haver reiterat el mateix per escrit a través del servei municipal T'escoltem.

Actuació: una vegada revisat l'expedient generat a través del T'escoltem vam poder comprovar que estava tancat, atès que en menys d'una setmana el cap de la Unitat de suport tècnic havia donat resposta al ciutadà facilitant-li les dades de l'empresa i el nom i telèfon de la persona responsable, alhora que li aconsellava fer una reclamació patrimonial.

De la mateixa manera, vam contactar amb el tècnic d'Organització, qui ens va confirmar que la comunicació per escrit al ciutadà s'havia efectuat correctament, sense incidències.

Estat: Desestimada / Intermediació

Economia i Hisenda

Expedient 003/2020

Assumpte: agilitar la devolució d'ingressos indeguts en concepte de l'IIVTNU

El 14 de gener un pare, en representació del seu fill incapacitat judicialment, ens va formular una queixa per la demora per part de l'ORGT a fer-li el reintegrament de 94,02 euros en concepte de plusvàlua que li havien concedit mitjançant l'acord municipal corresponent. Explica que, malgrat haver presentat, l'1/07/19, la pertinent sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts, com que al novembre encara no havia rebut cap resposta (quan altres familiars pel mateix concepte ja havien vist ingressat als seus comptes bancaris les quantitats reclamades), va reclamar presencialment a l'edifici Núria, des d'on el van informar

que no els havia arribat cap acord amb el nom del seu fill per procedir a la devolució de l'import sol·licitat.

El ciutadà demana a la SMG que, sense més dilació, actuant amb eficàcia administrativa, resolgui el seu cas, ja que veu entelada la credibilitat d'aquest Ajuntament com a institució que ha de vetllar pels interessos dels administrats.

Actuació: exposat el cas a la cap de Tresoreria, aquesta ens informa que per causa d'una errada no es va traslladar l'acord estimatori a l'ORGT; cosa que es va fer el 20/01/20 perquè facin el pagament al promotor de la queixa.

Finalment, comuniquem això anterior al promotor de la queixa, indicant-li que li faran l'ingrés al seu compte bancari entre meitats i finals de febrer.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 026/2020

Assumpte: denegació d'un fraccionament més reduït per pagar l'import d'una plusvàlua

Una ciutadana que no pot pagar les quotes del fraccionament que li han calculat a l'ORGT per pagar l'import d'una plusvàlua, demana que li redueixin les quotes i li treguin els recàrrecs i interessos de demora.

Actuació: exposat el cas al cap de l'ORGT, conforme la ciutadana podia pagar un màxim de 100/mes, aquest va acceptar sempre que existís un compromís en ferm de voler pagar. Quant a l'anul·lació dels recàrrecs i interessos de demora, el director de l'Àrea Econòmica va comunicar directament a la ciutadana que els hi traurien i que li farien un recàlcul del fraccionament inicial.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 086/2020

Assumpte: desacord amb la desestimació de bonificació de l'IBI per, presumptament, haver presentat la sol·licitud extemporàniament

La Sra. XXX, en nom del seu marit, exposa el seu desacord amb la denegació de l'aplicació de la bonificació de l'IBI per tenir la condició de família nombrosa de l'impost sobre béns immobles (IBI) per, presumptament, haver presentat la corresponent sol·licitud de manera extemporània;

Malgrat disposar del títol de família nombrosa des de febrer de 2019 i d'haver al·legat, a primers de 2020, tant a l'Ajuntament com a l'ORGT la van informar que en el seu cas no calia fer cap tràmit perquè la bonificació es concedia d'ofici; i que aquesta mateixa informació era la que constava al web municipal. Des de l'ORGT van respondre al marit de la Sra. XXX que no li podien concedir la bonificació de l'IBI per a l'exercici 2020 perquè a l'Ordenança Fiscal núm. 1 - Impost Sobre Béns Immobles- (exercici 2020), s'havien modificat els requisits i el termini per presentar aquest tipus de sol·licituds. Per tant, entenien que el seu escrit d'al·legacions es va presentar extemporàniament i, en conseqüència, incomplia els requisits exigits a l'OF núm. 1 (2020), que en allò més rellevant diu:

"(...)Aquesta bonificació és de caràcter pregat, és a dir, no s'aplica d'ofici. I el termini per a sol·licitar-la no és fins el 31 de desembre, sinó que finalitza quan les liquidacions

adquireixen fermesa, que aquest any va ser el dia 30 de juny. (...)

Tanmateix, de la recerca d'informació, aquesta síndica comprova que a l'OF núm. 1 de l'exercici 2019 consta:

(...) Aquest benefici fiscal s'aplicarà d'ofici als titulars de famílies nombroses,

(...) el termini per sol·licitar la bonificació serà fins al 31 de desembre de l'exercici a què es refereix la bonificació.
(...)
Així, considerant que si la Sra. XXX hagués rebut la informació correcta des de bon principi, el seu marit hauria pogut sol·licitar la bonificació de l'IBI dins de termini i, per tant, gaudir d'una reducció important de la quantia d'aquest impost, aquesta Síndica Municipal de Greuges HA RESOLT:

ESTIMAR la queixa presentada per la Sra. XXX, en nom del seu marit i, per tant,

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que consideri procedent revisar l'expedient a nom del marit de la Sra. XXX, i es faci una nova avaluació del cas acceptant la documentació probatòria de la seva condició de família nombrosa des del 2019, atès que considera que s'ha vulnerat el seu dret a gaudir de la bonificació de l'IBI/2020 a què tenia dret, a causa d'una errònia actuació de l'Administració.

RECOMANAR (2): que, sense més dilació, l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat adopti les mesures pertinents per donar viabilitat a aquesta resolució, i s'emeti un nou rebut al Sr. YYY en concepte d'IBI/2020, aplicant la corresponent bonificació per tenir la condició de família nombrosa i reunir els requisits establerts en aquest tipus de bonificació.

SUGGERIR (1): que es duguin a terme les accions de coordinació, col·laboració i bona pràctica entre l'ORGT i l'Ajuntament perquè des dels dos organismes es doni una informació homogènia sobre la tramitació d'aquest ajut a les persones interessades, per tal d'oferir una atenció de qualitat a la ciutadania.

SUGGERIR (2): a l'Ajuntament que, d'aparèixer encara erròniament la informació sobre ajuts referits a la bonificació de l'IBI al web municipal, sense més demora es donin les instruccions oportunes per actualitzar-la;

RECORDAR: a l'Ajuntament i a l'ORGT que la finalitat d'aquestes prestacions és donar suport econòmic a les famílies amb infants, per la qual cosa qualsevol canvi en les condicions de concessió han de coordinar-se per transferir amb agilitat la informació al web municipal.

Estat: Estimada / Recomanació

(Cal ressaltar que a la data de presentació del present informe les recomanacions van ser acceptades totalment per par de l'Alcaldia)

Expedient 091/2020

Assumpte: sol·licitud per agilitar el tràmit de devolució d'una plusvàlua per no produir guanys

Una ciutadana es queixa de la demora en la devolució de l'import d'una plusvàlua per no haver produït guanys la venda de l'habitatge en qüestió, malgrat haver-ho sol·licitat en nombroses

ocasions a l'Ajuntament.

Actuació: consultat al Departament de Tresoreria ens informen que hi ha una acumulació de expedients de reclamació que s'han anat generant arran de la sentència del Tribunal Constitucional de 2017, de retorn o no pagament de la plusvàlua quan, en la venda, no existeix guany si el preu és inferior al de compra. És per això que comuniquem a la ciutadana que farem un seguiment del seu expedient.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 097/2020

Assumpte: desacord amb el cobrament de taxes municipals atesa la inactivitat del seu negoci durant el període d'alarma

El 28 de febrer van lliurar a una paradista les claus d'una parada d'un mercat municipal dedicada a bar. Exposa que només va obrir una setmana, i que va tornar a obrir el 25 maig. Per tant, manifesta el seu desacord amb els rebuts de la taxa de mercat cobrats.

Actuació: exposat el cas al Departament de Comerç d'aquest Ajuntament, ens informen que ja li van comunicar amb detall i per diverses vies que en els rebuts girats en concepte de taxa de manteniment i de gestió de la seva llicència d'ocupació temporal de la parada ja s'havia tingut en compte/aplicat un descompte pel temps que havien estat tancats per força major durant l'estat d'alarma.

A la vista d'això anterior informem la ciutadana que donem per closa la nostra intervenció, atès que l'actuació municipal havia estat correcta i ajustada a dret.

Estat: Desestimada / Intermediació

ÀREA D'IGUALTAT, DRETS SOCIALS I CIUTAT EDUCADORA

Direcció de l'Àrea d'Igualtat, Drets Socials i Ciutat Educadora

Expedient AO 0113/2020

ACTUACIÓ D'OFICI

Assumpte: incrementar els recursos humans i materials en el Servei de Serveis Socials i Família mentre durin els efectes de la pandèmia provocada per la COVID-

FET QUE ORIGINA LA RECOMANACIÓ

La present actuació d'ofici té el seu origen en les diverses queixes que ens han estat formulades en aquesta Sindicatura en els darrers mesos per part de persones que demandaven atenció i diferents prestacions socials.
Davant d'aquesta problemàtica he decidit obrir una actuació d'ofici amb la intenció de minimitzar les dificultats detectades en relació als Serveis Socials del nostre municipi.
Aquesta actuació d'ofici també la justifica la necessitat de promoure i protegir els drets i la

sol·licitud d'empara de la ciutadania.

ARGUMENTACIÓ

Per tant, en aquest expedient d'ofici desgrano bàsicament la problemàtica que pateixen les persones i famílies més vulnerables a l'hora de sol·licitar i accedir a prestacions i requeriments del Servei de Serveis Socials i Família.

Aquest any 2020, arran de la pandèmia de la COVID-19, moltes de les estructures que asseguraven el nostre estat de benestar han saltat pels aires. La imprevisibilitat de la situació, la manca d'experiència prèvia en la gestió d'una crisis d'aquesta magnitud i la necessitat imperiosa de posar per davant la salut pública a d'altres drets de ciutadania, ens han portat socialment a una situació inèdita que ha afectat a tota la ciutadania d'una manera o una altra.
L'Administració pública també ha patit aquest daltabaix: ha tingut l'obligació de cobrir noves necessitats de la ciutadania de forma urgent, amb uns volums incrementats necessàriament i sense les eines humanes i tecnològiques suficients per fer-hi front. Això ha donat lloc a un col·lapse en l'atenció a la ciutadania amb greus repercussions, que han portat les persones a patir problemes per afrontar uns mínims de benestar establerts socialment, i ha deixat desprotegida una part de la població, abocant-la a situacions de vulnerabilitat fins ara desconegudes a la nostra societat.
Els ajuntaments són un servei essencial, són l'administració més propera per garantir i exercir els nostres drets com a persones i com a ciutadans i ciutadanes:

"***Les autoritats públiques han de garantir la seguretat de la ciutadania; seguretat entesa com a tenir cobertes totes les seves necessitats per poder tenir una vida digna: aigua potable, energia, aliments, habitatge, treball, educació…***" (Principi de la Seguretat Vital. Declaració Internacional dels Drets Humans Emergents 2007).

Els ajuntaments en general, i en concret el de Sant Boi de Llobregat, han estat l'administració que més a prop ha estat de la ciutadania i, en general, la que millor ha respost a les demandes habituals i a les noves demandes sorgides arran d'aquesta pandèmia. Hem vist com des de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat es reaccionava ràpidament oferint solucions per pagar deutes, alguns serveis o subministraments a persones vulnerables, per reduir la pressió fiscal en alguns temes, etc. Així i tot, considerem que hi ha coses què caldrà revisar per millorar en les actuals circumstàncies.
També volem posar en valor la capacitat que han tingut les entitats, les xarxes solidàries, i el personal de l'Ajuntament, que d'un dia a l'altre es van posar a teletreballar, atenent amb cites prèvies per no acumular gent, i establint nous canals (especialment telemàtics) d'atenció a la ciutadania. Tot i això, constatem retards generalitzats en l'atenció que s'han mantingut després de l'estat d'alarma i que caldrà resoldre.
El Servei de Serveis Socials i Família de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat tanmateix han viscut situacions d'estrès elevat, doncs al marge de l'atenció habitual de la seva cartera de serveis, la situació de la COVID-19 ha generat nombroses afectacions socials i econòmiques a col·lectius especialment vulnerables, però també a d'altres que no ho eren inicialment i que han vist empitjorar les seves condicions de vida en poques setmanes, per la inexistència d'ingressos com a conseqüència del tancament de l'activitat econòmica o de l'atur, havent d'actuar els serveis socials com a pantalla i xarxa pública bàsica per pal·liar els primers i durs efectes d'aquesta crisi.
És per això que des d'aquesta Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat ens preocupa especialment la situació dels serveis socials municipals, perquè s'estan veient sotmesos a unes circumstàncies excepcionals que estan posant a prova la seva capacitat de reacció, atenció, recursos i mitjans. Els i les professionals d'aquests serveis han hagut d'afrontar situacions molt complexes i d'esforç. Actualment el sistema social està massa tensat i sense poder garantir plans d'actuació de caràcter preventiu i programat; veient-se indefectiblement abocat a treballar més des de la urgència davant els nous models de pobresa

que estan sorgint arran de l'impacte de la COVID19.

CONSIDERANT (1): que cal posar en valor les actuacions i la capacitat que es van desplegar des de l'Ajuntament, ja que va reaccionar ràpidament oferint recursos humans i econòmics per afrontar les contingències i necessitats generades per la pandèmia. En aquest context, així i tot, considerem que hi ha coses a revisar i modificar per tal de millorar l'eficàcia.

CONSIDERANT (2): que des d'un primer moment de la crisi la resposta dels serveis essencials han estat clau, especialment la sanitat i els serveis socials municipals, però en estar sotmesos a una saturació molt preocupant per les situacions d'urgència social, es veuen abocats a actuar en unes circumstàncies excepcionals que sobrepassen la seva capacitat tant a nivell de recursos humans com de recursos econòmics; i que això no fa sinó disminuir l'agilitat d'aquests serveis i l'allargament dels terminis d'atenció i de resposta;
CONSIDERANT (3): que des de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, durant la primera fase de la pandèmia, hem continuat exercint les nostres funcions, tant en el rol de supervisió de l'Ajuntament com en el de canalització de les queixes de la ciutadania; i que per fer-ho hem hagut d'adaptar-nos a nous canals telemàtics;

CONSIDERANT (4): que durant els darrers mesos hem pogut constatar com moltes persones se'ns adreçaven per exposar-nos diferents casuístiques de relació amb les administracions, la majoria amb el denominador comú que era molt difícil accedir-hi, o perquè costava molt que fossin atesos telefònicament i presencialment, amb la conseqüent angoixa, especialment per a les persones amb necessitats de subsistència i els col·lectius més vulnerables;

CONSIDERANT (5): que igualment hem observat com un nombre considerable de persones ens formulaven queixes sobre els ERTO, o per no cobrar de l'atur, o per la manca d'atenció de l'INSS, RGC, IMV, SOC; però també d'altres sobre les que no tenim capacitat d'intervenció directa i que les hem redirigit a altres instàncies.
En aquest punt vull ressaltar que hem detectat, també, una manca de col·laboració institucional entre les diferents administracions, cosa que afegeix més traves a la ciutadania quant a les seves demandes.
En definitiva, totes aquestes ineficiències han anant sobrecarregant els serveis socials municipals tant per l'increment de tràmits a fer com per l'increment d'atenció a persones a qui no arriben les prestacions.
D'aquestes consideracions de demanda d'atenció social, tant per les dificultats del moment com per l'increment que hi ha hagut i el que es preveu a curt i mitjà termini, són un important reflex que denoten la incidència i l'impacte sobre el Servei de Serveis Socials i Família del nostre Ajuntament. I aquests serveis no poden ser la baula feble del sistema, perquè si aquesta baula no és prou eficient hi haurà cada cop un nombre creixent de ciutadania que veuran els seus drets retallats i ampliades les seves dificultats per fer front a la greu situació que s'està vivint. És vital reforçar urgentment els Serveis Socials del nostre Ajuntament. Detectant noves necessitats i ineficiències, programant plans d'abordatge i acordant mesures sòlides, preventives i sostenibles podrem fer front els desafiaments actuals provocats per la pandèmia per impedir deixar a cap persona enrere.

DECISIÓ

En vista d'aquestes consideracions, la Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat formula la següent

RECOMANACIÓ D'OFICI:

RECOMANAR (1): a l'Ajuntament que segueixi estant en primera línia d'atenció davant les situacions d'emergència social que ha provocat la crisi de la COVID-19, perquè és l'administració més propera a la ciutadania. I això especialment amb persones i col·lectius en

risc de vulnerabilitat, com la gent gran, la infància, l'adolescència, persones amb diversitat funcional i situacions de dependència, migrants, persones mancades de llibertat, famílies monoparentals. Caldrà continuar esmerçant esforços perquè la prioritat i el bé comú de les nostres ciutats són les persones.

RECOMANAR (2): a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que reforci un servei tan essencial com ho és el Servei de Serveis Socials i Família, per tal de millorar la xarxa d'atencions i necessitats de la ciutadania donada la situació actual i de futur proper, atès que s'han incrementat les demandes i requeriments de la ciutadania.

RECOMANAR (3): a l'Ajuntament incrementar el nombre de personal dels serveis socials. Més recursos humans són necessaris per descongestionar la pressió actual i per tal d'atendre presencialment, assessorar i acompanyar la població vulnerable.

RECOMANAR (4): potenciar el fet que l'Ajuntament pugui garantir les condicions òptimes del personal dels serveis socials tant per teletreballar, amb mitjans i recursos adients, com per treballar presencialment, garantint la salut laboral dels seus i les seves professionals.

RECOMANAR (5): que s'abordi integralment tot l'alentiment i acumulació de retards que s'hagin pogut produir**,** i per afavorir l'eficiència es busquin mecanismes complementaris a les cites prèvies o s'incrementin els punts d'atenció.

Serveis Socials. Infància, Adolescència i Família

Expedient 011/2020

Assumpte: impagament de rebuts de lloguer

Una ciutadana exposa a la síndica que està molt preocupada perquè fa mesos que la senyora que està llogada a casa de la seva mare no li paga el lloguer a aquesta última, quan li suposa una compensació econòmica a la seva reduïda pensió de viduïtat. Abans d'iniciar un procés de desnonament, voldria que la síndica fes d'intermediària perquè des de Serveis Socials atenguessin aquesta senyora, atès que de *motu proprio* ella no vol demanar ajuda a l'Ajuntament, i també perquè li sembla que pateix alguna malaltia mental, a més de trobar-se en un procés de divorci i tenir un fill menor a càrrec.

Actuació: tot i tractar-se d'una opció voluntària de la persona llogada la decisió de sol·licitar ajuda social a l'Ajuntament, i el dret a preservar la seva identitat i privacitat, atesa la complexitat del cas plantejat, aquesta Síndica el va traslladar als Serveis Socials per tal que el valoressin i obressin en conseqüència.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 001/2020

Assumpte: confirmar l'atenció per part de Serveis Socials a una persona que viu al carrer

Una ciutadana exposa que des de fa uns mesos, en el límit del terme municipal de Sant Boi i tocant al municipi veí de Santa Coloma de Cervelló, viu una persona al carrer en una barraca i vol tenir la certesa que es tracta d'un cas controlat per part de Serveis Socials, atès que no va rebre resposta municipal a l'escrit que, per aquesta causa, els va adreçar fa un parell de

mesos, i també pel pronòstic de baixes temperatures.

Actuació: comentat el cas a la responsable del districte Sud de Serveis Socials, aquesta informa la síndica que és coneixedora del cas concret, i també ho és la Policia local. De fet, des de tots dos serveis han ofert ajuda al ciutadà en diverses ocasions, però aquest la rebutja. Tot i així, no donen per tancat aquest assumpte, i continuen fent-li visites interessant-se per saber del seu estat general i necessitats.

No obstant això anterior, la síndica queda a informar a la responsable del Servei de Serveis Socials i Família que considera una mala praxi administrativa no donar resposta a una sol·licitud d'aquesta mena, tot i entendre la no existència d'un vincle directe de la promotora de la queixa amb la persona a la qual vol ajudar.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedients 025/2020 i 27/2020

Assumpte: sol·licitud d'ajuda a una persona sense llar que viu als afores de Sant Boi

Un parell de veïnes del Barri de Ciutat Cooperativa van contactar amb aquesta Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi perquè se senten preocupades i sensibilitzades amb les pèssimes condicions en què està vivint en una cabana, als afores del municipi de Sant Boi, una persona estrangera sense llar. Opinen que des de l'Ajuntament haurien de cobrir les necessitats bàsiques d'alimentació, higiene i atenció mèdica d'aquesta persona, que ara dubten que les estigui rebent.

Actuació: una vegada exposat el cas a la Policia local i a Serveis Socials, tots dos serveis ens informen que ja en tenien coneixement. De fet, des del Projecte de persones sense llar es van encarregar del cas i es van personar en diverses ocasions i en diferents horaris al lloc a on té la cabana aquesta persona, però amb resultats infructuosos. No obstant això, des dels dos serveis municipals ens confirmen que continuaran treballant de manera coordinada per a la seva protecció social, adoptant mesures d'acció dirigides a combatre la discriminació i l'exclusió social, i intentant acompanyar-lo en un procés de recuperació de la màxima autonomia personal, però sempre respectant els seus drets.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient 060/2020

Assumpte: presumpta manca de resposta a una sol·licitud d'ajuda social

Una ciutadana exposa que des de Serveis Socials, tot i que l'havien atès, no van efectuar cap acció per ajudar o donar suport als seus pares que es troben en situació d'alt risc. Sí que li van dir que parlarien amb els seus germans, presumptament causants de la problemàtica per la qual estan passant els seus pares, però a la data de comentar el cas a aquesta síndica això no s'ha fet. Davant d'aquesta situació de desemparament a persones grans i vulnerables, demana la intervenció d'aquesta síndica.

Actuació: la treballadora social de referència ens informa que una part de les accions programades per realitzar amb la família s'havien quedat interrompudes per l'estat d'alarma; i que al mes de juny, tot i haver-se flexibilitzat les mesures, com que s'havia de fer treball amb tota la família, per motius de prevenció sanitària tampoc no es van poden dur a terme. Així

mateix, des del servei d'ajuda a domicili no es va detectar cap situació de risc; i al llarg de l'estat d'alarma es va fer seguiment indirecte amb l'empresa encarregada d'aquest servei i tampoc no es va detectar cap tipus de situació preocupant. Per últim, des de Serveis Socials també es van adreçar al pare per citar-lo i tractar sobre la situació abans descrita, però aquest va considerar que no era necessari.

Traslladem aquesta informació a la promotora de la queixa, alhora que li recomanem adreçar-se de nou a la treballadora social que atén la seva familia per reprendre el cas.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 061/2020

Assumpte: denegació d'ajuda social per comprar una rentadora

Un ciutadà no està d'acord amb l'argument de la denegació d'ajuda social per comprar una rentadora perquè sobrepassen els ingressos econòmics familiars. De fet, se sent discriminat i qüestiona l'equitat de Serveis Socials a l'hora de concedir ajudes.

És per això que demana que es torni a revisar el seu cas i se li concedeixi l'ajuda per a la compra de la rentadora, atesa la manca d'ingressos familiars suficients.

Actuació: després d'exposat el cas a Serveis Socials, la treballadora social de referència i també aquesta Síndica van informar el ciutadà que no tenia dret a l'ajuda sol·licitada per superar el barem d'ingressos.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient 080/2020

Assumpte: intervenció de la SMG per la presumpta manca de concessió d'ajuda social

Un ciutadà demana la intervenció de la síndica municipal davant la denegació d'ajuda de caire social per realitzar obres de millora a casa seva, coma ara: canviar la banyera per un plat de dutxa, o canviar o reparar les finestres perquè s'hi filtra l'aire.

Actuació: atès que aquesta queixa també la va formular a l'Alcaldia, des d'on li van assignar un interlocutor municipal perquè revisés el seu cas, comuniquem al ciutadà que tanquem el seu expedient per manca de competència, en restar oberta la via administrativa.

Estat: Desestimada / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

Expedient 085/2020

Assumpte: impossibilitat de poder contactar amb la treballadora social de referència

Per diferents problemàtiques associades a la seva situació de vulnerabilitat, des del mes de juny un ciutadà necessita posar-se en contacte amb la seva treballadora social, cosa que li està resultant impossible.

Actuació: una vegada exposat el cas a la responsable de Serveis Socials, aquesta informa la

SMG que sí que van citar el ciutadà, però no es va personar, motiu pel qual van tancar l'expedient.

Estat: Desestimada / Intermediació

Habitatge

Expedient 152/2019 (expedient relacionat 070/2020)

Assumpte: problemes de convivència per part d'un veí que resideix en un habitatge gestionat per CLAUS

Un ciutadà manifesta que tenen problemes de convivència amb els veïns que viuen justament a sobre: especialment pel mal tracte personal rebut, i per molèsties de soroll i de brutícia.

Davant d'aquesta situació demana que l'Ajuntament hi intervingui ja, sense més demora, per tal que les molèsties cessin, sobretot perquè l'habitatge en qüestió està gestionat per l'empresa municipal CLAUS.

Actuació: Una vegada exposat el cas a la cap d'Habitatge, aquesta va fer arribar un advertiment a la família que causa els problemes, amb la finalitat que siguin més curosos amb el tracte personal envers els veïns i amb les molèsties detectades.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 049/2020

Assumpte: manca de reparació d'una fuita d'aigües fecals per part d'una veïna

Un ciutadà que pateix problemes respiratoris i que viu en els baixos d'una finca del barri de Marianao denuncia la manca de reparació d'una fuita d'aigües fecals que provenen del lavabo de la veïna que viu a sobre. Tot i que li va notificar que la seva inactivitat estava provocant problemes d'insalubritat als veïns de la planta baixa, no va solucionar el problema.

El ciutadà, igualment, va notificar la situació que estava patint a la companyia asseguradora de la comunitat i a la de la persona responsable de les molèsties; a l'Ajuntament, per possible risc estructural de l'edifici, atès que la filtració d'aquest tipus d'aigües està afectant la cimentació; i als serveis socials de l'Ajuntament, atès que la gestió del lloguer de l'habitatge en qüestió va a càrrec de l'empresa municipal CLAUS, però, malauradament, tampoc, amb totes aquestes gestions, no va aconseguir resultats positius.

Davant de tot plegat, el ciutadà demana la intervenció de la síndica municipal de greuges perquè no es demori més la reparació de la fuita d'aigües fecals, atès que considera obligatori i necessari preservar la salubritat dels veïns, i en especial la seva, perquè n'és el veí més afectat.

Actuació: Tot i tractar-se d'un assumpte de caire privat entre veïns d'una comunitat de propietaris, com que la gestió del lloguer d'aquest habitatge es fa a través de l'empresa municipal CLAUS; i com també hi ha un problema de salubritat pel mig, des de la Sindicatura vam demanar informació a CLAUS, els quals ens van assabentar que ja s'havien posat en contacte amb l'asseguradora per tal que fes una part de la reparació que causa la fuita, ja que

la pòlissa no cobria els danys de canonades d'uralita. Per tant, la propietària de l'habitatge que genera les molèsties havia d'assumir la resta de les despeses de la reparació.

Com que la propietària demorava la reparació, vam insistir a CLAUS perquè l'assumís subsidiàriament. Afortunadament, amb les pressions rebudes la propietària, finalment, va procedir a reparar la fuita.

Cal afegir que aquesta problemàtica va ser especialment dura per al veí afectat, atès que va succeir durant el primer període de confinament.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 070/2020 (expedient relacionat 152/2019)

Assumpte: problemes de convivència amb els llogaters d'un habitatge gestionat per Claus

És la segona vegada que una ciutadana s'adreça a aquesta Sindicatura pels problemes de convivència que generen les persones llogades en un habitatge gestionat per l'empresa municipal Claus. Explica que també ha demanat fer una mediació amb el Servei Municipal de Mediació Ciutadana, però per causa de la situació de la pandèmia no s'ha pogut realitzar encara.

És per això anterior que insta l'Ajuntament que contacti amb les persones que generen les molèsties i les adverteixin del seu comportament per així restaurar la convivència veïnal.

Actuació: atès que es tracta d'una queixa recurrent, vam contactar de nou amb Claus, des d'on es van comprometre a parlar i advertir els veïns en qüestió perquè deixin de provocar molèsties de soroll i brutícia, tot recordant-los que aquests fets podrien influir en la futura renovació del contracte de lloguer.

Estat: Estimada / Intermediació

Esports

Expedient 010/2020

Assumpte: manca de resposta a una sol·licitud d'entrevista amb l'alcaldessa

Una ciutadana es queixa de la manca de resposta perquè l'atengui l'alcaldessa o bé la regidora d'Esports, per poder-li exposar directament la situació de precarietat laboral que estan patint els treballadors de l'empresa **X,** contractada per l'Ajuntament per realitzar el manteniment de la piscina La Parellada.

Actuació: exposat el cas a la regidora d'Esports, aquesta, tot i que en primer lloc va referir que la millora salarial no és competència municipal, sinó de l'empresa **X**, va trucar directament a la ciutadana per aclarir-li tots els seus dubtes, entre d'altres, que l'empresa **X** sí que complia amb el seu conveni regulador.

Estat: Desestimada/ Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient 090/2020

Assumpte: molèsties de contaminació acústica per la celebració de partits de futbol més tard de les 22h

Una ciutadana es queixa de les molèsties de contaminació acústica que provoquen amb els seus crits i xiulets els jugadors d'un equip de futbol en el Barri de Marianao, entre les 22.00h i les 23.00h . Qüestiona que l'Ajuntament permeti la celebració d'aquests esdeveniments esportius a aquestes hores, quan està prohibit el soroll de les 22.00h a les 8.00h.

Demana que no s'autoritzin els partits a les nits, pensant, especialment, en gent que, com ella, treballen i es lleven a les cinc, les sis o les set del mati.

Actuació: informem de la nostra manca de competència per no existir una actuació municipal prèvia, alhora que vam donar trasllat de la queixa a través del servei municipal T'escoltem, per tal que des de l'Ajuntament li donin resposta, atès que la ciutadana té problemes informàtics per poder accedir al formulari de l'esmentat servei.

Estat: Desestimada / Manca de competència / No existir una actuació municipal prèvia

CIUTAT SOSTENIBLE I SALUDABLE

Direcció de l'Àrea de Ciutat Saludable

Expedient 078/2020

Assumpte: sol·licitud d'un pas de vianants en una carretera per evitar accidents de trànsit

El responsable de l'Associació Sant Boi Camina es va adreçar a la Sindicatura davant la manca d'actuació municipal a les seves reiterades sol·licituds d'instal·lació d'un pas de vianants als afores de Sant Boi, just a la carretera BV-2002 i enfront de l'edifici del Parc Sanitari Sant Joan de Déu, per la situació de perill que suposa aquest punt pel trànsit rodat intens. El ciutadà exposa que en sortir del descampat situat enfront de l'esmentat edifici, el qual s'utilitza lliurement com a zona d'aparcament, tot i no reunir les mínimes condicions de seguretat, els vianants han de creuar pel mig de la carretera, amb el risc d'accidents que aquesta situació comporta. És per això que demana la instal·lació d'un pas de vianants.

Actuació: exposat el cas a la cap del Servei d'Espai Públic i Mobilitat, aquesta reconeix que es tracta d'un solar on s'aparca lliurement. Així mateix, també confirma que al 2016 els va arribar aquesta queixa de manera informal (sense cap comunicació escrita), la qual van traslladar a la Diputació de Barcelona, que és la titular de la via; i que el 2 d'octubre de 2017, l'Oficina Tècnica de Mobilitat i Seguretat Viària Local de la Diputació de Barcelona li va traslladar un informe on constava que la solució passava per posar-hi un pas de vianants semaforitzat, però que el grup semafòric havia d'anar a càrrec de l'Ajuntament. Malauradament, en aquell moment el consistori de Sant Boi no disposava de consignació pressupostària per a l'actuació.

Malgrat això anterior, des de l'Ajuntament de Sant Boi van insistir de nou a la Diputació de Barcelona a l'estiu de 2020 i el 25 de setembre van confirmar que procedien a instal·lar-hi un semàfor.

Estat: Estimada / Intermediació

Llicències d'Obres d'Edificació

Expedient 172/2019

Assumpte: desacord a haver de pagar per tenir accés a una informació municipal

Un ciutadà no està gens d'acord a haver de pagar per tenir accés a una informació municipal per conèixer el procediment a seguir per realitzar el canvi del tancament de les galeries d'una comunitat de veïns.

Actuació: després que aquesta síndica va demanar un informe al Departament d'Obres per aclarir la seqüència dels fets descrits, informem al ciutadà que la justificació del pagament previ a les obres a realitzar era perquè primerament s'havia de demanar un informe al cadastre per saber si s'havia exhaurit el percentatge d'edificació que tenia l'edifici.

Estat: Desestimada / Intermediació

Expedient 093/2020

Assumpte: manca de resposta a diverses denúncies per obres de construcció d'un mur de contenció de terres per delimitar dues parcel·les per, presumptament, no complir normativa

Un matrimoni exposa que per la part posterior de la seva finca, situada en el barri de Marianao, el veí confrontant està fent una excavació en el llindar per construir un mur de contenció de terres i de separació de parcel·les de més de 4m d'alçada sense complir amb la normativa vigent. Tot i haver presentat diverses denúncies a l'Ajuntament, diu que no n'ha obtingut resposta, i té por que si no hi fan una intervenció d'urgència es poden produir despreniments que afectin la seva parcel·la.

Actuació: exposat el cas al cap del Departament de Llicències d'Obres i Edificació, aquest ens va informar que davant les diverses denúncies del matrimoni que patia per l'estabilitat del seu habitatge, la Policia local va activar el protocol d'emergències i es va personar al lloc el tècnic de guàrdia de torn en diverses ocasions. De la inspecció es va observar que els desperfectes no es localitzaven a l'interior de l'habitatge sinó al jardí (a tocar amb el llindar de la parcel·la contigua) i només al paviment (lloses de pedra). Així, en no existir el suposat risc per a les persones, se'ls va informar que els danys materials s'havien de resoldre entre particulars i, en cas de discrepància, en via jurisdiccional. Tanmateix, en comprovar-se que l'obra no s'ajustava a la llicència atorgada inicialment, també es va ordenar la suspensió provisional dels treballs.

Les obres es van reprendre amb la corresponent modificació d'obra. Però davant noves denúncies del matrimoni, es va verificar que l'obra en curs s'executava d'acord amb la llicencia modificada; i, finalment, les companyies asseguradores de les dues parts queden a posar-se d'acord quant als danys materials.

Quant a la manca de resposta, a la vista de tot plegat, el cap de Llicències d'Obres i Edificació ens va aclarir que no havia donat puntual resposta escrita a totes les instàncies reiteratives sobre aquest afer presentades pel matrimoni perquè, en les actuals circumstàncies, havia de prioritzar els recursos; que faria una nova inspecció sobre el terreny un cop finalitzats els treballs del mur, moment en què es verificarà el correcte final de l'obra, i llavors serà el moment de traslladar formalment, per escrit, al matrimoni promotor de la queixa, en tant que part interessada a l'expedient, per al seu coneixement i de forma refosa en una **única tramesa.**

Aquesta verificació seria en breu, atesa la recent coronació del mur, i que resten, només, tasques finals d'acabat i que l'arquitecte director de l'obra emeti el corresponent certificat final d'obra.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 098/2020

Assumpte: imposició d'una sanció per, presumptament, haver realitzat unes obres il·legals

Un ciutadà exposa que fa uns quinze anys que viu d'ocupant a la Casa Gran del Bori, propietat d'un fons d'inversió, en la qual es va empadronar fa onze anys. Durant aquests anys ha fet petites actuacions de manteniment. Però fa uns mesos va demanar un permís d'obra per treure un envà de pladur i no li van autoritzar perquè no disposava de contracte de lloguer. El ciutadà, igualment, va treure l'envà, cosa que va generar una denúncia a les xarxes socials i mitjans de comunicació per part d'una entitat conservacionista local, on deixaven constància que l'Ajuntament permetia realitzar obres il·legals en un edifici catalogat com a patrimoni. Aquesta situació va generar una denúncia al ciutadà per part de l'Ajuntament i que li retiressin els materials de l'obra, cosa amb la qual no està gens conforme.

El ciutadà continua dient que es va trobar al mig d'una pugna entre grups polítics del consistori, i que no rebia resposta al correu que va enviar a la regidoria competent i als regidors dels grups polítics de l'oposició, que també es van afegir a la denúncia de la plataforma, on els explicava que l'obra que havia sol·licitat no suposava cap perill per a la integritat patrimonial de l'edifici, motiu pel qual els convidava a fer una inspecció *in situ*. Però, com que no havia obtingut cap resposta, va demanar a aquesta Síndica perquè intercedís de manera que pogués parlar amb els regidors.

Actuació: a la vista de tot plegat, per mediació de la síndica, el 3 de novembre va tenir lloc una reunió del ciutadà amb els regidors, comptant amb la presència de la Síndica Municpal de Greuges de Sant Boi, on van poder intercanviar informacions diverses per tal de dialogar per aclarir els fets. I també es va exposar el cas al regidor de l'àrea competent.

Estat: Estimada / Intermediació

Protecció de la Legalitat

Expedient 018/2020

Assumpte: Imposició de sancions per lladrucs d'un gos

Una filla exposa que algun veí del mateix edifici on resideix la seva mare l'ha denunciat a aquesta última en diverses ocasions pels lladrucs del seu gos quan aquesta s'absenta del seu habitatge. En totes les ocasions la policia local s'ha personat al domicili de la seva mare i han aixecat acta de sanció.

La ciutadana vol tenir la certesa que el protocol i les actuacions municipals que s'han aplicat en el cas de la seva mare són correctes.

Actuació: tot i avançar informació sobre el protocol que segueixen aquest tipus de sancions, informem la ciutadana de la nostra manca de competència, en restar oberta la via

administrativa.

Estat: Desestimada / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

Expedient 028/2020 (expedient relacionat 101/2020)

Assumpte: imposició d'una multa coercitiva per presumpte incompliment d'una ordre d'execució per manca de neteja d'un local comercial

El ciutadà afectat es queixa de la imposició d'una multa coercitiva per import de 300€, que se li va girar per, presumptament, l'incompliment de l'ordre d'execució de data 16/04/2019, quan manifesta haver venut el local a què fa referència l'esmentada multa en data 9/11/2005. Per aquest motiu en demana l'anul·lació a tots els efectes.

Actuació: exposat el cas al cap de Protecció de la Legalitat, aquest va procedir a la revisió de l'expedient, i una vegada comprovat que en la data de l'ordre d'execució el ciutadà ja no era propietari del local va revocar la multa coercitiva per improcedent i va proposar al Departament d'Hisenda l'anul·lació del rebut/liquidació corresponent.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 037/2020

Assumpte: desacord amb la quantia d'una multa d'un expedient sancionador

Un ciutadà manifesta que ha rebut una multa per import de 1.500€ (quantia mínima) per haver ocupat la via pública amb material divers relacionat amb una obra major, sense disposar de la corresponent autorització ni llicència municipal per fer-ho.

Davant d'això anterior demana la reducció de la quantia imposada, atès que la considera desproporcionada, ja que el material no va produir cap perjudici a les persones, ni al mobiliari urbà, ni tampoc no va suposar molèsties per als vianants ni per al trànsit rodat.

Actuació: informem el ciutadà de la nostra manca de competència en restar oberta la via administrativa.

Estat: Desestimada / Manca de competència / Restar oberta la via administrativa

Expedient 039/2020

Assumpte: danys en un habitatge particular per obres d'enderrocament en la parcel·la contigua

Una ciutadana opina que, per culpa de les obres d'enderrocament que s'estan realitzant just al costat de casa seva, li estant sortint esquerdes al seu habitatge i, a més, no li funciona Internet, perquè també han afectat la xarxa de cable.

Davant la situació descrita la ciutadana demana una inspecció municipal i, mentre s'arriba a una solució, voldria agilitar, si més no, la reparació de la fibra òptica per poder utilitzar Internet.

Actuació: encara que les llicències es concedeixen sense perjudicis a tercers, vam exposar el cas a l'arquitecta tècnica i a la inspectora de zona, i totes dues van contactar amb el

responsable de l'obra, qui va informar que ja hi estaven treballant; que ja s'havien fet gestions amb Telefònica per comunicar l'avaria, i conforme assumirien les despeses de la reparació de la fibra.

Estat: Desestimada/ Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient 072/2020

Assumpte: desacord amb la imposició d'una sanció per, presumptament, incomplir amb part de les mesures correctores i en especial per no haver canviat d'ubicació la xemeneia d'extracció de fums d'una activitat dedicada a bar

Davant la queixa presentada en aquesta Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat pel Sr. XXX, referent al seu desacord amb la imposició d'una sanció de 1.001€ per, presumptament, incomplir dins de termini, amb part de les mesures correctores aplicades a l'activitat de bar restaurant, ubicada a la plaça de Catalunya, quan ell n'era el titular, i en especial per no haver canviat d'ubicació la xemeneia d'extracció de fums (expedient X213/2018/000000).

I tenint en compte un extracte de la resolució emesa per la síndica:

(...)

- Que, malgrat que el ciutadà va presentar davant l'Ajuntament un escrit d'al·legacions on, entre d'altres, demanava que s'aturés l'expedient sancionador per haver solucionat totes les mancances detectades en la seva activitat, des del Departament de Protecció de la Legalitat se li va comunicar, mitjançant acord:

"(...) que les al·legacions no podien ser admeses perquè el simple compliment extemporani dels requisits per a l'exercici de l'activitat no fa desaparèixer la conducta infractora que ja havia estat produïda (...)."

(Val a dir que aquest acord ja no el va rebre el ciutadà, atès que es va notificar a l'adreça de l'activitat del bar restaurant quan ell ja havia efectuat el seu traspàs, i davant la presumpta impossibilitat de notificació per correu l'Ajuntament la va publicar mitjançant edicte en el BOP.)

- Que el Sr. XXX, amb el canvi de titularitat, donava per finalitzada tota relació amb l'Ajuntament respecte de l'activitat, entenent que es procediria a l'arxiu del seu expedient, atès que ja havia efectuat les mesures correctores que se li havien demanat i perquè en el moment de traspassar l'activitat ja disposava de la llicència definitiva d'obertura. Per tant, no va pensar a comunicar una nova adreça de notificació, entre d'altres, quan el treballador municipal que el va atendre en realitzar el tràmit tampoc no el va informar d'aquesta formalitat;

- Que, tampoc no entenia com l'Ajuntament, en no trobar resposta a l'adreça de l'activitat, no va enviar-li les possibles notificacions a la seva adreça particular actual que constava al padró municipal;

- Que, malauradament, el nou titular del bar-restaurant tampoc no va avisar ni va fer arribar al Sr. XXX les cartes dirigides a ell;

- Que, malgrat que el ciutadà no estava d'acord amb la sanció, com que es trobava a l'atur, va demanar un fraccionament, perquè tampoc no volia que li cobressin recàrrecs ni interessos de demora, tot i que confiava en una resolució favorable a la seva queixa per part de la síndica;

(No me'n puc estar de dir que ens trobem en una situació de crisi econòmica; i que no podem

negar la voluntat de reparar el greuge per part del Sr. XXX, ja que va anar presentant diversos escrits a l'Ajuntament comunicant els avanços fets per tenir a punt la seva activitat, encara que en alguna ocasió ho fes fora de termini);

(...)

CONSIDERANT: que tot i que els intents de notificació de la incoació de l'expedient sancionador van respectar els terminis i horaris legalment establerts, el fet objectiu és que en aquest cas en concret l'Ajuntament hauria d'haver esgotat totes les vies per dur a terme la notificació de la sanció al Sr. XXX abans de procedir a la publicació de l'edicte al BOP, ja que aquest ciutadà constava empadronat a Sant Boi. Tanmateix, únicament es van practicar les notificacions a la seu de l'activitat, i a l'adreça que consta en el DNI del promotor de la queixa, que no era l'actual, situant-lo, així, en una clara i evident posició d'indefensió;

(...)

DECISIÓ:

ESTIMAR la queixa presentada en aquesta oficina de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi pel Sr. XXX. I per tant,

RECOMANAR a l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat que, amb caràcter excepcional, concedeixi el benefici fiscal al Sr. XXX, i procedeixi a l'anul·lació de la sanció per import de 1.001€, derivada de l'expedient X213/2018/000000, atès que aquesta Síndica ha constatat que no es van esgotar tots els intents possibles de notificació per correu previstos a la pràctica de notificació de l'edicte.

Estat : Estimada / Recomanació

(Acceptació total per part de l'Alcaldia al 2021)

Expedient 101/2020 (expedient relacionat 028/2020)

Assumpte: taxa improcedent sobre una multa coercitiva referida a la manca de neteja d'un local

Un ciutadà exposa que amb anterioritat, i en diverses ocasions, ja s'havia queixat a l'Ajuntament que de manera reiterada, des de feia anys, li giraven un rebut referent a una multa coercitiva per la presumpta manca d'execució de la neteja d'un local de les Galeries Apolo, quan ja l'havia venut feia molts anys. Tot i que l'Ajuntament va admetre l'errada i finalment li van anul·lar el corresponent rebut per import de 300€, ara li giren un altre per import de 20€ més interessos i recàrrecs de demora en concepte de taxa sobre l'esmentada multa coercitiva.

És per això que demana que li anul·lin aquest altre rebut girat de manera improcedent.

Actuació: comentat el cas al cap de Protecció de la Legalitat, aquest reconeix novament l'errada i redacta un acord d'anul·lació d'aquest segon rebut abans de la seva data de venciment.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 102/2020

Assumpte: molèsties de contaminació acústica per la ubicació i nivell sonor de dos aparells de climatització en una sabateria

Un ciutadà es queixa de molèsties de contaminació acústica que s'han intensificat des que la sabateria X ha instal·lat dos aparells de climatització, la sortida d'aire dels quals dona directament a una finestra i un balcó de casa del promotor de la queixa.

Actuació: inicialment, després d'haver exposat el cas al cap de Llicències d'Activitats, vam trucar al ciutadà per comunicar-li que tancàvem el seu expedient, atès que ell mateix havia informat al Departament de Llicències que ja no percebia molèsties. Tanmateix, com a continuació el ciutadà ens va comentar que el soroll ara era pitjor que abans; que no havia dit res quan van anar a inspeccionar des de l'Ajuntament perquè en aquell moment era cert que no sentia soroll i va pensar que el problema s'havia solucionat, però ara, en obrir de nou la botiga, les molèsties van tornar i amb major intensitat, i el soroll arribava a ser insuportable en certs moments del dia. De fet, el ciutadà ens va dir que ho volia comunicar a l'Ajuntament per queixar-se de nou.

Per tot això anterior, vam comentar de nou el cas amb el cap de Llicències d'Activitats i el cap de Protecció de la Legalitat per si encara podien fer quelcom sense arxivar l'expedient obert per aquesta causa. Finalment, com que el ciutadà, de *motu proprio* va presentar un nou escrit de queixa a l'Ajuntament (del qual ens va passar una còpia), el cap de Protecció de la Legalitat va quedar a obrir un altre expedient de soroll, que atendrien al més aviat possible.

(Cal ressaltar que després de realitzar la inspecció *in situ*, el resultat del mesurament de soroll va ser positiu i des de l'Ajuntament van indicar al titular de l'activitat les mesures correctores per solucionar els problemes de contaminació acústica).

Estat: Estimada / Intermediació

Coressa -Neteja

Expedient 079/2020

Assumpte: reposició de l'horari de la màquina de neteja a partir de les vuit hores del matí

Un ciutadà explica que malgrat tenir una resposta per escrit per part de l'Ajuntament conforme es va acordar un canvi en l'horari del servei de la màquina de neteja a partir de les vuit hores, (abans començava a la sis del matí), des de fa un temps es torna a fer a partir de les sis del matí i afecta el descans veïnal. Per aquest motiu demana la reposició de l'horari de neteja acordat, o sigui, a partir de les vuit hores.

Actuació: Una vegada exposat el cas al cap del Servei de Neteja Viària i Recollida de Residus aquest ens respon que fa mesos que es va pactar que l'horari fos a partir de les vuit hores; que si puntualment no s'havia fet hauria estat per alguna necessitat del servei.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 087/2020

Assumpte: molèsties de contaminació acústica pels horaris de recollida d'escombraries i selectiva

Una ciutadana es queixa de les contínues molèsties de contaminació acústica que provoca als veïns d'una comunitat del Barri de Marianao la recollida d'escombraries i de residus, ja que els camions que fan aquest servei hi passen diàriament a les dotze de la nit i a les dues de la matinada, i pertorben el descans veïnal. Igualment comenta que al 2017 tenia davant de casa seva sis contenidors, que ara han ampliat a nou És per això que demana una solució sense més demora al problema plantejat, i aprofita per dir que és extensiu a altres comunitats confrontants.

Actuació: exposat el cas al tècnic competent de Medi Ambient, aquest hi va plantejar diverses alternatives, i la proposta més viable i amb menor impacte ambiental va ser la d'avançar l'horari de recollida de les fraccions de paper/cartró i envasos (les dues fraccions que generaven la problemàtica) a les 23:00-23:30 hores (que es realitzava a les 2:00-2:30 hores), ja que no suposaria cap alteració significativa en el circuit de recollida.

Estat: Estimada / Intermediació

Llicències d'Activitats

Expedient 171/2019 (expedient relacionat 102/20)

Assumpte: molèsties de contaminació acústica per la ubicació i el nivell sonor dels aparells de climatització en una sabateria

Un ciutadà es queixa de molèsties de contaminació acústica pel funcionament dels aparells de climatització d'una sabateria, atès que la sortida d'aire dona directament a una finestra i un balcó de casa seva.

Actuació: després d'haver exposat el cas al cap de Llicències d'Activitats, aquest ens va informar que just abans de finalitzar l'any havia contactat amb el ciutadà i que aquest, en haver de reconèixer que des de feia uns dies no sentia soroll, va tancar l'expedient que per aquesta causa tenia obert a la seva Unitat.

A la vista d'això anterior, i una vegada contrastada la informació amb el ciutadà, li vam comunicar que a la Sindicatura també tancàvem la seva queixa.

Estat: Arxivada per desistiment

Infraestructures, Espai Públic i Mobilitat

Expedient 054/2020

Assumpte: canvi de jardineres de fusta existents en zones de jocs infantils perquè dificulten el camp de visió dels cuidadors dels infants

Un ciutadà voldria que es canviessin les jardineres de fusta existents en zones de jocs infantils per unes altres, ja que, per les seves dimensions i forma, dificulten el camp de visió dels

cuidadors dels infants; i també aprofita per demanar ampliar el nombre de papereres.

Actuació: informem el ciutadà de la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia, alhora que li adjuntem l'enllaç perquè presenti la seva queixa a través del servei municipal T'escoltem

Estat: Desestimada / Manca de competència / No existir una actuació municipal prèvia

Expedient 076/2020

Assumpte: sol·licitud per treure un piló col·locat davant de l'entrada d'una casa particular

Una ciutadana demana que li treguin un piló que l'Ajuntament va col·locar al mig del carrer sense sortida **X** on resideix, atès que li impedeix l'accés a casa seva. Tot i disposar d'un altre accés pel carrer **Y**, com que des d'aquí hauria de pujar tres nivells per anar a la planta principal de casa seva, pensant en si mateixa, en altres veïns i en persones amb mobilitat reduïda, insisteix a poder mantenir l'accés pel carrer **X.**

Actuació: inicialment informem la ciutadana que el piló es va instal·lar a petició d'una altra veïna perquè en diverses ocasions furgonetes de repartiment havien causat desperfectes en una cornisa d'entrada al seu pàrquing, i perquè la ubicació d'aquest element urbà igualment garantia l'accés de vehicles d'emergència.

No obstant això anterior, aquesta Sindica va intermediar amb l'àrea competent i, finalment, es va poder afavorir les dues parts: l'Ajuntament, ràpidament, va lliurar unes claus als veïns afectats per poder pujar i baixar el piló.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 077/2020

Assumpte: sol·licitud de poda continuada o trasllat d'una palmera existent en un carrer

Un ciutadà i la seva dona exposen que porten més de tres anys demanant que l'Ajuntament faci una poda periòdica o, fins i tot, el trasllat a un altre espai més adient, de la palmera situada en una cantonada del carrer d'Antoni Gaudí, atès que les seves fulles entren per les finestres i el balcó de casa seva, amb les molèsties d'insectes i brutícia que això comporta, a més del perill que suposa per la proximitat a cables de la façana.

Davant d'aquesta situació que es repeteix diverses vegades a l'any els promotors de la present queixa demanen que es resolgui d'una vegada el problema plantejat, per així no haver de donar-ne compte tan sovint.

Actuació: traslladem el cas al responsable de Parcs i Jardins perquè hi intervingui, qui reconeix que no és un arbre adient per col·locar tan a prop de la façana d'un edifici.

Estat: Estimada / Intermediació

(Val a dir que aquest expedient va motivar l'obertura d'un altre per a l'any 2021, atès que arran d'haver enviat l'enquesta de satisfacció, el ciutadà es va identificar i ens va assabentar que no s'havia efectuat la poda sol·licitada. Així que, exposada novament la situació al responsable de Parcs i Jardins, aquest va donar les ordres oportunes perquè,

sense més dilació, es realitzés l'esmentada poda, alhora que va demanar disculpes perquè no havia identificat correctament la palmera que s'havia de podar).

Salut Pública

Expedient 016/2020

Assumpte: insalubritat per acumulació d'excrements de gossos en les terrasses d'una casa ocupada il·legalment

Un ciutadà es queixa de la manca de neteja d'excrements de gossos en les terrasses d'una casa ocupada il·legalment, tot i el compromís adquirit d'actuar per part de la regidora amb competència en la tinença d'animals de l'anterior legislatura.

Actuació: la síndica va promoure una reunió entre l'actual regidor competent en la tinença d'animals i el promotor de la queixa, a resultes de la qual, des de Salut Pública es va fer una inspecció i es va requerir les persones denunciades perquè netegessin i legalitzessin alguns dels gossos que no estaven xipats.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 041/2020

Assumpte: sol·licitud de desratització i desinsectació en la confluència de dos carrers

Els veïns del carrer Cerdanya/Pau Claris estan patint els efectes d'una plaga de paneroles i rates molt grosses les quals, últimament, també arriben als seus domicilis.

Una ciutadana demana la fumigació urgent de la zona afectada i que l'Ajuntament prengui les mesures adients per eradicar aquest problema.

Actuació: adrecem la ciutadana al Departament de Salut Pública, atesa la manca d'actuació municipal prèvia.

Estat: Desestimada / Manca de competència / No existir una actuació municipal prèvia

Expedient 059/2020

Assumpte: aparició de diverses plagues d'insectes per manca de neteja d'un terreny municipal

La manca de neteja d'un terreny propietat de l'Ajuntament al Barri de Camps Blancs ha propiciat l'aparició de diverses plagues d'insectes i fins i tot d'una serp, que afecten la veïna de l'habitatge confrontant. De fet, ara es queixa que ha envaït la façana de casa seva una plaga de xinxes, amb el conseqüent risc per a la salut de la seva família, amb fills petits, i també de les seves plantes.

Davant d'aquesta situació, insta l'Ajuntament (com a responsable) perquè solucioni el problema de l'actual plaga de xinxes.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia, alhora que li facilitem l'enllaç perquè remeti la seva queixa a través del servei municipal T'escoltem.

Estat: Desestimada / Manca de competència / No existir una actuació municipal prèvia

Comerç, Consum i Turisme

Expedient 006/2020

Assumpte: desacord amb l'import de reparació d'un vehicle

Una ciutadana manifesta el seu malestar per la manera de procedir i per l'import cobrat el taller mecànic que va reparar el seu vehicle. És per això que voldria que es revisés el seu cas.

Actuació: la síndica adreça la ciutadana a l'OMIC, atesa la seva manca de competència.

Estat: Desestimada/ Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient 024/2020

Assumpte: desacord a haver de pagar la desinstal·lació d'una caldera nova que no funcionava bé

Una ciutadana que no estava conforme amb la instal·lació d'una caldera nova (no funcionava bé i no li van connectar l'aigua calenta durant tot un cap de setmana) va decidir retornar-la dins del termini de quinze dies de què disposava per fer-ho. Tanmateix, per desinstal·lar-la li reclamen tres-cents euros en efectiu, i en comunicar la ciutadana el seu desacord a l'empresa subministradora, li diuen que si no fa efectiu aquest import tindrà problemes amb el finançament, el qual consta a nom de la germana de la promotora de la queixa.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència i l'adrecem a l'OMIC

Estat: Desestimada/ Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient 038/2020

Assumpte: portabilitat de diverses línies de mòbil

Un ciutadà va demanar la portabilitat de diverses línies de mòbil de la seva família a una altra companyia telefònica. Tot i que li confirmen que la portabilitat està ben feta, la companyia de procedència li reclama l'import d'una mensualitat que ell considera que no ha de pagar.

Per aquesta raó demana que sigui la companyia telefònica que hagi comès l'errada qui assumeixi el pagament de la quantitat requerida.

Actuació: informem el ciutadà de la nostra manca de competència, alhora que li concertem cita amb l'OMIC.

Estat: Desestimada/ Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient 065/2020

Assumpte: desacord amb el cobrament de comissions bancàries

A una ciutadana, des de fa tres anys i sense haver-la informat prèviament, el BBVA li està cobrant comissions molt elevades (uns 800 euros). Tot i que al mateix banc li van recomanar canviar a un compte que no tenia despeses ni comissions i així ho va fer, li continuen descomptant la mateixa quantitat; i malgrat haver presentat un recurs contra aquestes pràctiques i perquè li retornin aquests diners cobrats indegudament, no aconsegueix solucionar el problema.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència alhora que l'adrecem a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor i al Defensor del Client Financer.

Estat: Desestimada/ Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució, etc.

SEGURETAT PÚBLICA

Policia

Expedient 007/2020

Assumpte: desacord amb l'actuació de la Policia local davant d'un enfrontament entre una ciutadana i el responsable d'un taller mecànic

Una ciutadana es queixa per la presumpta manca d'imparcialitat de la Policia local quan va requerir la seva presència davant l'enfrontament que va patir amb el titular d'un taller mecànic. Considera que no van atendre la seva petició d'auxili.

Actuació: tot i fer-se ressò del cas, la Síndica informa la ciutadana de la seva manca de competència en no existir una actuació municipal prèvia.

Estat: Desestimada / Manca de competència / No existir una actuació municipal prèvia

Expedient 014/2020

Assumpte: presumpta dilació a atendre un accident, la Policia local

Un ciutadà va ser testimoni d'un accident al c/ Baldiri Comas/Canonge Collell (un dels vehicles es va saltar un senyal de cediu el pas). En primera instància va trucar a través de l'app de Seguretat Ciutadana M7 per informar-los de l'accident. Una hora més tard, com que no s'hi personava cap patrulla, va tornar a trucar i el van informar que no hi havia cap dotació disponible i li van penjar el telèfon, sense facilitar-li ni el número de referència ni la gravació de la trucada.

Davant d'aquests fets el ciutadà demana que l'Ajuntament prengui nota d'aquesta mala praxi policial, ja que podria haver portat greus conseqüències.

Actuació: com que el ciutadà ens informa que resta a l'espera que el rebi el regidor amb competències a la Policia local per exposar-li tot plegat, arxivem la seva queixa en restar oberta la via administrativa.

(Val a dir que uns dies més tard el ciutadà ens va informar que el regidor li va donar tota classe d'explicacions sobre el que havia succeït, reconeixent que la persona que havia atès la seva trucada a través de l'app no va saber mesurar la gravetat del cas exposat).

Estat: Desestimada / Manca de competència / Restar oberta via administrativa

Expedient 034/2020

Assumpte: retard a aparèixer, els cossos de seguretat, a una baralla multitudinària en un partit de futbol

Un ciutadà que va ser espectador d'un partit de futbol de categoria de cadets a la localitat de Sant Boi de Llobregat, on jugava el seu fill, explica que, de forma sobtada, i enmig del partit, es va produir una baralla entre jugadors dels dos equips. Pares i altres espectadors van saltar al terreny de joc per ajudar a separar-los, però encara es van produir més enfrontaments entre persones que hi volien mediar. El resultat: persones ferides lleus i diligències policials a les comissaries de Mossos de Sant Boi de Llobregat i de Martorell.

El ciutadà exposa que malgrat haver trucat als cossos de seguretat, únicament es va personar, als vint-i-tres minuts, després de la primera trucada al 112, la Policia local de Sant Boi; els Mossos no hi van aparèixer en cap moment.

Una vegada presentada la corresponent denúncia als Mossos, el ciutadà no està gens conforme amb la resposta que li van donar: "no hi havia cap patrulla disponible i per aquest motiu se'n va fer càrrec la Policia local de Sant Boi de Llobregat".

Actuació: vam posar en coneixement de la Policia local i del regidor amb competències en Seguretat Ciutadana els fets ocorreguts, i es van comprometre a esbrinar com n'havien ocorregut per proposar alguna intervenció de mediació amb els equips de futbol participants, i així intentar evitar situacions com la descrita.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 052/2020

Assumpte: molèsties veïnals per música elevada en un zona interior entre edificis

Un ciutadà exposa que des de l'estat d'alarma un veí del Barri Centre, a les 20.00h, posa uns altaveus al seu pati (que dóna a una zona interior d'edificis), amb música amb volum elevat durant aproximadament una hora; i que a la gent que com la seva dona treballa de nit, es desperta i ja no pot descansar, cosa que vulnera el seu dret al descans.

Demana que el veí en qüestió intenti posar-se en la pell dels altres i deixi de posar música o la posi directament a la seva escala.

Actuació: informem el ciutadà de la nostra manca de competència, en no existir una actuació

municipal prèvia, alhora que li adjuntem l'enllaç perquè presenti la seva queixa a través del servei municipal T'escoltem. Però també li facilitem el número de telèfon de la Policia local, per si els vol exposar directament el problema de convivència detectat, i que facin una comprovació *in situ* per valorar advertir o sancionar la persona que provoca les molèsties de contaminació acústica.

Igualment, li fem la reflexió que aquesta música ben bé podria tractar-se d'una mostra de bona fe, de solidaritat i de suport envers les persones de l'àmbit sanitari i/o com a una teràpia pel confinament per l'estat d'alarma que, malauradament, ens ha tocat viure actualment, sense oblidar-nos que s'ha de preservar el descans veïnal d'aquelles altres persones que treballen de nit; i que, per tant, es tracta d'arribar a un equilibri entre les dues situacions.

Estat: Desestimada /Manca de competència / No existir una actuació municipal prèvia

Expedient 053/2020

Assumpte: molèsties veïnals per música amb volum elevat

El promotor de la queixa exposa que a la mancomunitat d'edificis dels carrer d'Aleix Parés i Valls, Bartomeu Garcia i Subirà i Av. Torre de la Vila hi ha un veí que posa la música amb volum elevat constantment (en especial totes les tardes a partir de les 19.00h), i també es dedica a cantar per la finestra. Entén que l'únic objectiu és el d'importunar els veïns. A més, ara li resulta especialment molest per la situació actual de pandèmia, quan hi ha gent, com ell, que ha de teletreballar.

Demana que des de l'Ajuntament el facin entrar en raó, ja que fa cas omís dels veïns que se senten afectats.

Actuació: informem el ciutadà de la nostra manca de competència, en no existir una actuació municipal prèvia, alhora que li adjuntem l'enllaç perquè presenti la seva queixa a través del servei municipal T'escoltem. Però també li facilitem el número de telèfon de la Policia local, per si els vol exposar directament el problema de convivència detectat, i que facin una comprovació *in situ* per valorar advertir o sancionar la persona que provoca les molèsties de contaminació acústica.

Igualment, li fem la reflexió que aquesta música ben bé podria tractar-se d'una mostra de bona fe, de solidaritat i de suport envers les persones de l'àmbit sanitari i/o com a una teràpia pel confinament per l'estat d'alarma que, malauradament, ens ha tocat viure actualment, sense oblidar-nos, evidentment, que s'ha de preservar el descans veïnal d'aquelles altres persones que teletreballen; i que, per tant, es tracta d'arribar a un equilibri entre les dues situacions.

Estat: Desestimada / Manca de competència / No existir una actuació municipal prèvia

Expedient 058/2020

Assumpte: eliminar l'aparcament de vehicles damunt la vorera

Un ciutadà, en representació de l'Associació Sant Boi Camina, vol reactivar el contingut d'un escrit que va enviar a través del servei municipal T'escoltem l'any 2018, referent a la Setmana de la Mobilitat Sostenible i Segura. El ciutadà denunciava la dificultat i perillositat per desplaçar-se a peu. Feia especial esment a l'aparcament indegut de cotxes a sobre de la vorera al carrer d'Osca, entre els carrer de València i la carretera del Prat en tots dos costats de la via, tot i que

la mateixa situació també es podia observar als carrer limítrofs, cosa que portava a una erosió i degradació del medi ambient urbà, i a que els desplaçaments a peu i en transport públic no fossin gens atractius.

Per evitar aquest aparcament massiu demanava que es pintés la calçada, cosa que ajudaria a tenir una imatge més sostenible del municipi.

Actuació: des de la Sindicatura vam informar el ciutadà que per reglament no podíem tramitar la seva queixa, atès que entre el coneixement del fet que és objecte de la queixa i la formulació d'aquesta a la síndica no podrà transcórrer més d'un any.

Estat: Desestimada / Manca de competència / No existir una actuació municipal prèvia

Expedient 064/2020

Assumpte: decomís d'animals a una barraca

Una ciutadana exposa que en un terreny proper a una estació dels FGC hi ha una barraca amb diferents tipus d'animals domèstics i salvatges que provoquen problemes d'insalubritat i molèsties de soroll als veïns de la zona. Malgrat que la Policia ja va intervenir en una altra ocasió i va efectuar el decomís d'alguns animals, la situació es torna a repetir per part de les persones que freqüenten l'esmentada construcció. Davant d'aquesta situació demana que l'Ajuntament hi intervingui per eradicar d'una vegada aquesta situació que es ve repetint des de fa anys.

Actuació: sol·licitada informació municipal, ens confirmen que, efectivament, ja s'han fet diverses accions i decomisos d'animals per millorar la situació, però atès que el terreny a on està ubicada la barraca és propietat de FGC, no poden desmuntar-la, entre d'altres, perquè FGC estan pendents d'una resolució judicial de cessió d'aquest terreny.

No obstant això anterior, davant les reiterades molèsties veïnals, des de la Policia local queden a fer especial vigilància a la zona.

Estat: Estimada / Intermediació

(Cal ressaltar que al final de l'estiu vam parlar amb la promotora de la queixa, qui va reconèixer que havia millorat la situació).

Expedient 074/2020

Assumpte: desacord amb una sanció de convivència imposada durant l'estat d'alarma

La mare d'un noi de quinze anys no està conforme amb la denúncia que van imposar al seu fill quan va sortir a passejar el gos d'un veí, per, presumptament, haver entrat en un pipicà del Barri de Ciutat Cooperativa que estava precintat. La ciutadana explica a la síndica que segons li havia manifestar el seu fill la porta estava semioberta i a dins del recinte hi havia més ciutadans amb els seus gossos.

El noi no entenia l'idioma perquè havia arribat a Catalunya des del Brasil a primers de febrer de 2020 i també desconeixia el funcionament i les normes de la nostra ciutat (entre d'altres, perquè no es va poder escolaritzar), en especial les vinculades a l'estat d'alarma.

Actuació: atesa la condició de menor i de la situació personal del fill, la síndica va aconsellar a la seva mare que demanés en nom d'aquest la realització de mesures alternatives en el SMMC.

Estat: Desestimada / Intermediació

(Val a dir que el fill finalment va realitzar les mesures alternatives, les quals van resultar una experiència molt positiva i enriquidora).

Expedient 088/2020

Assumpte: desacord amb la imposició d'una sanció per, presumptament, desacatament a l'autoritat

Una ciutadana no està conforme amb la imposició d'una sanció per, presumptament, desacatament a l'autoritat. Segons argumenta, per causa de les mesures preventives per la Covid, que limiten l'accés a l'OMAP, volia anul·lar la visita concertada amb aquesta oficina perquè l'aprofités una altra persona. Malauradament una sèrie de desafortunats malentesos amb l'agent de la Policia que hi havia a la porta de l'Ajuntament, va conduir que l'agent demanés reforços d'altres agents, i que la sancionessin per desobediència, però sense demanar-li el seu nom en cap moment, expressant-li que ja sabien qui era ella.

Malgrat que la ciutadana va abonar la sanció, reconeixent que havia perdut els nervis, se sent insegura i agreujada pel fet què li haguessin dit que ja la tenien identificada com a persona conflictiva, quan ella no havia tingut mai un episodi semblant.

Actuació: atesos els fets anteriors, i que aquesta ciutadana pateix una patologia psiquiàtrica crònica, amb situació estable i amb tractament, aquesta síndica va considerar adient promoure una sessió de mediació restaurativa entre la ciutadana, el Servei Municipal de Mediació i la Policia. El resultat va ser molt positiu i reparador per a la ciutadana.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 103/2020

Assumpte: molèsties reiterades per constants lladrucs d'un gos que, presumptament, no està ben atès

Una comunitat de veïns vol que l'Ajuntament actuï davant les reiterades molèsties que provoca un gos que no para de bordar perquè passa molts dies abandonat i tancat en un pis ocupat il·legalment, que és propietat d'un banc. Tot i que han trucat en nombroses ocasions a la Policia local, els diuen que no s'hi pot actuar.

Actuació: atesa la situació de presumpte maltractament del gos ho comuniquem al regidor de l'Àrea de Tinença Responsable d'Animals, qui es compromet a realitzar una inspecció *in situ* de la situació del gos i comunicar-ho a la Policia local. Verificada la situació de desemparament de l'animal, s'insta la propietària del gos a portar-lo al refugi municipal, atès que no l'està atenent correctament. En un parell de dies així ho va fer amb l'acompanyament de la Policia.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 109/2020

Assumpte: desacord amb les restriccions de trànsit que es repeteixen a diari als voltants d'una escola com a conseqüència de mesures preventives Covid d'accés a l'escola

Un ciutadà es queixa de les mesures de control que es fan en l'horari d'entrada a l'escola dels

diferents nivells escolars. Atès que ell viu molt a prop de l'escola Joan Bardina i, en tenir tres nens escolaritzats fora del municipi, cada dia, al migdia, en tornar a casa es troba que l'esmentada escola ha tallat l'accés en el tram de carrer on ell viu i s'ha d'esperar uns vint minuts per poder passar, ja que és l'única via que té d'arribar al pàrquing on estaciona el seu vehicle.

El ciutadà està d'acord que es facin aquest tipus d'accions per evitar aglomeracions, però sol·licita que hi hagi presència policial o, en tot cas, algú de l'escola o de l'Ajuntament o qui sigui perquè deixin passar els vehicles afectats.

Actuació: comentada la situació a la Policia local ens van informar que en el cas d'aquesta escola, com que des de la Policia no podien abastar tots els centres educatius, l'AMPA es va fer càrrec dels talls de carrer. No obstant això, de rebre més queixes valorarien la possibilitat de col·locar una senyalització vertical mentre duri la pandèmia, perquè així hi poguessin accedir tots aquells vehicles afectats. Igualment, van quedar a contactar telefònicament amb el ciutadà promotor de la present queixa per valorar el seu cas en concret i actuar en conseqüència.

Estat: Estimada / Intermediació

Expedient 110/2020

Assumpte: agreujament de la convivència veïnal i la seguretat als voltants d'un carrer del Barri Casablanca

Una comunitat de veïns del barri de Casablanca s'ha tornat a adreçar a la Sindicatura perquè s'han agreujat els problemes de convivència i seguretat que ja van denunciar fa més d'un any i mig. Se senten atemorits i desvalguts davant d'una greu situació que no s'acaba de solucionar i que s'està estenent a altres comunitats properes.

Actuació: davant la presumpta gravetat dels fets exposats la síndica va demanar una reunió conjunta amb els veïns i el regidor de l'àmbit de Seguretat Pública per dimensionar i reconduir la situació.

Estat: Estimada / Intermediació

ALTRES

Expedient 002/2020

Assumpte: sol·licitud de reposició del total de la RGC

El cas ens ve derivat per la Fundació Marianao. Una ciutadana no està conforme amb la retallada de l'import de l'ajut de la RGC (de 1.000 a 300€), ja que la seva exparella no treballa i no li passa la pensió alimentària estipulada de 500€ per als seus quatre fills.

Actuació: tot i tractar-se d'un cas competència de la Generalitat, i que la ciutadana promotora de la queixa està conforme amb l'actuació de Serveis Socials com a intermediaris en el cas, atesa l'existència del conveni de col·laboració entre la SMG de Sant Boi de Llobregat i el coordinador de la Comissió Promotora de la RGC, aquesta síndica decideix intervenir-hi per si calgués fer algun tipus d'actuació complementària a la de Serveis Socials. Així, per una banda, va contactar amb l'actual treballadora social de referència, qui la va informar que havia redactat un informe social de la família demanant la reposició de l'import total de la RGC; i per una altra,

va trucar en un parell de ocasions directament a la GC interessant-se per l'estat de tramitació de l'expedient concret.

Estat: Desestimada/ Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució, etc.

(Convé destacar que al cap d'uns dies la treballadora social de referència, ens va informar que des de la GC van efectuar la reposició de l'import inicial de 1.000 euros en concepte de RGC).

Expedient 015/2020

Assumpte: desacord amb la valoració d'unes pràctiques realitzades en una residència geriàtrica

Un ciutadana es queixa del presumpte tracte discriminatori per part del professor que va impartir un curs de Geriatria a Coressa a l'any 2018. La part teòrica la va aprovar però no la pràctica. Responsabilitza del suspens el professor per la manca de connexió entre ells. En comentar el cas a la responsable del curs, aquesta li aclareix que la valoració de les pràctiques depenia de la direcció de la residència on les havia realitzat i no del professor. Quan va parlar amb direcció la van informar que no havia superat el període de pràctiques per la manca d'empatia amb els residents, cosa amb la qual manifesta no estar d'acord.

A la vista de tot plegat la ciutadana demana que es torni a revisar el seu expedient de pràctiques i valorin la possibilitat d'aprovar-la; i que des de Coressa no la discriminin quant a l'acceptació de nous cursos en els quals s'havia inscrit.

Actuació: pel que fa al resultat de les pràctiques, tot i entendre que ho hauria d'haver fet abans, li recomanem que presenti un escrit raonat a la direcció del centre on les va realitzar; quant al segon punt, com que manquen uns dies perquè surtin els resultats de les inscripcions, la informem que no hi podem intervenir, alhora que li fem l'observació que es tracta de cursos oberts a moltes persones, que segurament també compleixen els requisits demanats**.**

Estat: Desestimada / Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució,etc.

Expedient 017/2020

Assumpte: desacord amb la diversitat de criteris d'inscripció als IFES

El pare d'un fill amb diagnòstic de Trastorn d'Espectre Autista (TEA) desitja que aquest pugui continuar amb els seus estudis postobligatoris de batxillerat en un centre educatiu on disposin d'un recurs educatiu especialitzat IFE (Itinerari Formatiu Específic).

Atès que a Sant Boi, la localitat on viuen, no hi ha cap oferta d'IFE només poden accedir a altres centres de la comarca, motiu pel qual van triar un institut de Gavà, localitat on treballa el pare. D'aquesta manera, el pare podria acompanyar el seu fill, especialment per les dificultats específiques vinculades al TEA.

Exposa que el seu fill tindrà dificultats per accedir a una plaça per la discriminació quant a la diferenciació dels criteris de prioritat i d'atorgament de punts per l'adreça del lloc de treball. Resulta que per accedir a estudis postobligatoris de batxillerat s'atorguen vint punts quan, a instància de la persona sol·licitant, es pren en consideració l'adreça del lloc de treball del pare, la mare, el tutor/a, o el guardador/a de fet. Tanmateix, aquest mateix criteri no es preveu en el cas d'estudis d'IFE i de PFI.

Actuació: davant la manca de competència municipal i atès el conveni de col·laboració entre ambdues institucions, es va derivar la present queixa al SGC perquè valorin les dificultats per accedir a un recurs educatiu inclusiu per al fill del promotor de la queixa.

Estat: Desestimada / Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució, etc

Expedient 020/20

Assumpte: Problemes de convivència pel soroll que fa en caminar per casa seva amb un bastó una persona gran

Un ciutadà es queixa del soroll que fa la veïna de dalt, una persona d'edat avançada, amb el bastó quan camina dins de casa seva. Aquestes molèsties que es produeixen a diari estan afectant a la convivència veïnal.

Actuació: informem el ciutadà de la nostra manca de competència alhora que l'adrecem al Servei Municipal de Mediació Ciutadana, des d'on intentaran contactar amb Serveis Socials per si també calgués la seva intervenció.

Estat: Desestimada / Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució, etc

Expedient 031/2020

Assumpte: desacord amb la denegació de canvi de l'advocada d'ofici assignada

Una ciutadana no està d'acord amb la denegació de la seva sol·licitud argumentada de canvi d'advocada d'ofici que va presentar al Col·legi d'Advocats de Barcelona. Comenta que va exposar la seva causa a l'advocada al 2017, concretament una demanda de divorci consensuada amb el seu exmarit. Però, malgrat haver lliurat tota la documentació requerida per la seva advocada dins de termini, aquesta encara no ha cursat la demanda i torna a requerir-li un certificat perquè ha caducat.

Davant d'aquesta situació la ciutadana demana que s'agiliti la seva demanda de divorci i el canvi d'advocada d'ofici, ja que l'està perjudicant per demanar ajuts socials, entre d'altres, la RGC, a més que està previst el desnonament de l'habitatge a on actualment resideix.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència i li concertem cita amb el SOJ comunitari en un parell de dies.

(Val a dir que uns dies més tard la ciutadana ens va informar que ja s'havia presentat la demanda de divorci i que en una setmana aproximadament les parts tenien cita en el Jutjat).

Estat: Desestimada/ Manca de competència /Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient: 047/2020

Assumpte: filtració d'aigües fecals procedents d'una casa ocupada il·legalment en el mateix carrer

Una ciutadana es queixa de les filtracions d'aigües fecals en el seu domicili, les quals provenen

d'una casa ocupada il·legalment en el mateix carrer. Malgrat haver-se queixat en dues ocasions a l'Ajuntament a través del servei municipal T'escoltem, en ambdós casos se li va respondre que aquesta problemàtica era un tema d'àmbit privat entre veïns i se li aconsellava actuar per la via civil, atès que era responsabilitat de la propietària de l'habitatge fer la reparació pertinent, independentment que la casa estigués ocupada il·legalment; respostes amb les quals no va quedar conforme.

Actuació: una vegada fetes les comprovacions oportunes, aquesta síndica municipal va comunicar a la ciutadana que en ambdues ocasions l'Ajuntament li havia respost correctament, motiu pel qual va donar per finalitzades les seves actuacions.

Estat: Desestimada/ Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient 048/2020

Assumpte: recuperació de dos audiòfons i unes ulleres extraviades a un hospital

Una ciutadana explica que durant el trasllat del seu pare, de vuitanta-tres anys, de l'Hospital Parc Sanitari de Sant Boi a un altre hospital, li van perdre els dos audiòfons i unes ulleres graduades. Tot i que la seva filla va reclamar, des de l'Hospital de Sant Boi li van avançar que no els trobaven, però que disposaven de fins a tres mesos per respondre la seva queixa.

Atès que tant les ulleres com els audiòfons eren necessaris perquè el seu pare pogués fer la recuperació en les millors condicions al centre sociosanitari de destí, i tenint en compte la dificultat afegida per adquirir-los de nou per causa de l'estat d'alarma per la Covid, la filla es va adreçar a la Sindicatura per si poguéssim intervenir-hi.

Actuació: tot i la nostra manca de competència, suggerim a la ciutadana que continuï insistint a l'Hospital de Sant Boi, i que alhora presenti una queixa a través del Catsalut. Igualment, vam exposar el cas a la directora de l'Àrea d'Igualtat i Drets Socials i Ciutat Educadora de l'Ajuntament, amb la confiança que hi pogués fer algun tipus d'actuació. Aquesta última es va comprometre a gestionar algun tipus d'ajut per adquirir els nous dispositius, en el benentès que l'hospital no es fes càrrec del cost.

(Ressaltar que al cap de pocs dies la promotora de la queixa es va poder comunicar amb la directora d'Infermeria de l'Hospital de Sant Boi i van quedar que l'asseguradora de l'hospital es faria càrrec del cost, atès que donava per perduts els audiòfons i les ulles. Tanmateix, en retornar a casa, en unes bosses amb les pertinences del pare també hi havia els dos objectes. Per tant, va ser responsabilitat del centre sociosanitari no haver buscat més a fons.)

Estat: Desestimada/ Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedients 050/ 2020 i 051/2020

Assumpte: manca d'informació sobre l'estat de familiars interns d'una residència

Dues ciutadanes s'adrecen a la Sindicatura davant la impossibilitat de poder rebre (elles i altres famílies) informació i comunicació sobre l'estat de salut del seus familiars interns en una residència de Sant Boi. Demanen que la residència mantingui informats tots els familiars, tant de manera col·lectiva com individualitzada, i que augmentin les videotrucades.

Actuació: tot i que es tracta d'un centre que disposa de places concertades amb la Generalitat

de Catalunya i, per tant, que depassa la nostra competència, aquesta Síndica, igualment decideix intervenir davant la crítica situació relacionada amb l'estricte període de confinament domiciliari i el conseqüent col·lapse de l'Administració.

Ens vam adreçar a la cap de Serveis Socials de l'Ajuntament, la qual ens va informar que ja estaven en comunicació directa amb la Direcció d'aquesta i d'altres residències, per tal d'estar informats sobre la situació dels residents i així oferir, per part de l'Ajuntament, els recursos disponibles, com ara personal, desinfeccions, equips de protecció, etc.

D'altra banda, vam contactar amb la direcció del centre motiu de la present queixa per demanar que es milloressin les vies de comunicació amb les famílies. Van reconèixer els problemes de comunicació detectats pels familiars dels residents i es van comprometre a millorar-los. I perquè ho poguéssim comprovar ens vam afegir a la llista de correus que adreçaven als familiars.

Estat: Desestimada /Manca de competència / Pertany a un altre organisme, institució,etc.

Expedient 056/2020

Assumpte: problemes d'humitats en una finca per filtracions d'aigua de la finca confrontant

Un ciutadà demana una inspecció municipal de la finca a on resideix davant les reiterades filtracions d'aigua de la finca confrontant quan plou. Parla d'inundació del pàrquing, de trasters i, especialment, de l'habitatge d'un veí; i també manifesta la preocupació de la seva comunitat per les esquerdes que estan sortint en el mur del pàrquing.

Actuació: informem el ciutadà que la qüestió plantejada, en un principi, és de caràcter privat, i el problema s'haurà de resoldre entre particulars, a través de les companyies asseguradores de la llar (si les pòlisses disposen d'aquesta cobertura en concret, és clar), o intentant una mediació a través del Servei Municipal de Mediació Ciutadana, i, en última instància, denunciant el cas en el Jutjat.

Estat: Desestimada /Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient 057/2020

Assumpte: presumpta desatenció per part d'Ensenyament (GC) a alumnat amb necessitats educatives especials

Una ciutadana, en nom de la Plataforma Inclusiva de Sant Boi de Llobregat, es queixa per la desatenció i invisibilitat per part del Departament d'Educació de la Generalitat de l'alumnat amb necessitats educatives especials (NEE).

Ella és mare d'un fill que pateix un trastorn d'espectre autista (TEA), i que enguany ha cursat 4t d'ESO en un institut de la nostra població. En el mes de maig aquest fill va rebre una carta del Departament d'Educació de la Generalitat, on se l'informava de la gran quantitat d'itineraris formatius que s'oferia a l'alumnat en finalitzar l'ESO. Lamentablement no constava cap itinerari per a alumnat amb NEE, com són els IFE (Itineraris Formatius Especials) que es cursen en molts instituts de Catalunya.

La ciutadana posa en valor l'esforç del Departament d'Ensenyament d'informar les famílies i l'alumnat dels itineraris formatius post ESO, però també opina que el fet de no incloure ofertes

per a alumnat amb NEE no és ètic, ni inclusiu. Per tant, voldria que es visualitzés més l'existència d'aquest col·lectiu amb NEE, i que es millorés la difusió dels recursos formatius a què poden accedir per continuar amb els seus estudis, sense discriminació, com a qualsevol altre alumne que accedirà, sense problemes, a Batxillerat o a un Grau Mig/Superior.

Actuació: davant la manca de competència municipal i atès el conveni de col·laboració entre ambdues institucions (SMG de Sant Boi i SGC), es va derivar la present queixa al SGC perquè valorin les dificultats per accedir a un recurs educatiu inclusiu per al fill de la promotora de la queixa.

Estat: Desestimada / Manca de competència / Pertany a altre organisme, institució, etc.

Expedient 081/2020

Assumpte: incompliment d'horari de la campanya de cribratge massiu de proves PCR

Una ciutadana es queixa de l'incompliment de l'horari de la campanya de cribratge massiu de proves PCR en un equipament municipal. Tot i que l'horari establert era de les 9h a les 19h, quan ella es va personar a les 18h (després de treballar) ja no la van deixar passar, justificant que tancaven la cua a les 17.30h perquè els professionals poguessin plegar a les 19 h.

Opina que CatSalut i l'Ajuntament actuant d'aquesta manera deixen fora la població que treballa més enllà de les 17.30h, sobretot els joves, col·lectiu al qual anava especialment destinada aquesta campanya de detecció de casos asimptomàtics.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència, atès que la responsabilitat de la queixa plantejada recau en CatSalut.

Estat: Desestimada/ Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució, etc

Expedient 082/2020

Assumpte: desacord en l'adjudicació d'una plaça escolar d'ESO en un centre concertat per la impossibilitat de fer front a la quota.

A causa de la crisi de la Covid-19 una família que prové de Melilla va perdre el treball i es van traslladar a viure a Sant Boi, a l'habitatge on resideix una germana del matrimoni. Per això van sol·licitar una plaça escolar per a la seva filla, però se la van adjudicar a un centre concertat i no poden fer front al cost de la quota mensual, atès que no disposen de cap ingrés. De fet, estan en vies que els adjudiquin l'IMV.

Davant d'aquesta situació demanen que adjudiquin a la seva filla plaça escolar en un centre públic, i que se'ls informi al més aviat possible perquè el curs escolar comença al cap de dos dies hàbils.

Actuació: tot i que la ciutadana ja havia exposat la seva situació a l'OME on l'havien informat que ho traslladarien a la Inspecció Educativa i a la Comissió d'Escolarització mixta, com que el curs escolar començava al cap de dos dies i atesa l'angoixa i el dilema de la mare respecte a portar la seva filla a l'escola adjudicada, des de la Sindicatura ens vam adreçar a l'OME i a membres de la Comissió d'Escolarització, per tal de comentar el cas. La resposta que ens van donar va ser que la inspecció educativa s'havia compromès que no seria un obstacle per escolaritzar cap alumne el fet de no poder pagar quotes escolars. Aquesta informació es va traslladar a la mare per tal que escolaritzés la seva filla, sense més demora, al centre concertat

on li havien adjudicat la plaça.

Estat: Desestimada /Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució, etc.

Expedient 100/2020

Assumpte: desacord amb la derivació mèdica d'una filla a un centre de salut mental de fora de Sant Boi

La filla de la promotora de la queixa té reconeguda una discapacitat del 47%, des de fa vint anys, i segueix tractament i seguiment de la malaltia al CSMA. Tanmateix, a finals de juny li van negar una nova cita perquè ja l'havien donat d'alta d'aquest servei. A partir de llavors l'havien d'atendre al SEMSDI (Barcelona). En no estar-hi d'acord la mare va sol·licitar una nova visita amb el CSMA i una entrevista amb el director del centre de salut mental de Sant Boi, però passats uns mesos encara resta a l'espera d'una resposta.

Aquesta mare demana que es mantingui l'assistència i el seguiment mèdic al mateix centre CSMA de Sant Boi, on atenen la seva filla des de feia vint anys.

Actuació: tot i la nostra manca de competència, aquesta síndica va exposar el cas a la responsable SAU i Comunicació de l'Hospital de Sant Boi, i com que aquesta la va informar, entre d'altres, que es tractava d'una pacient amb una discapacitat intel·lectual l'havien derivat a aquest servei especialitzat SEMSDSI, motiu pel qual la van donar d'alta en el CSMA (amb comunicació prèvia a la família), atès que les intervencions d'ara eren més aviat d'acompanyament, aquesta síndica dona per closes les seves actuacions.

Estat: Desestimada/ Manca de competència/ Pertany a un altre organisme, institució, etc.

DERIVACIONS AL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

Expedient 063/2020

Assumpte: despreniments pel mal estat de conservació de l'edifici d'un IES

Un ciutadà, en representació de famílies del Consell Escolar de l'IES Rubió i Ors de Sant Boi de Llobregat, ens van manifestar que la seva queixa venia motivada per deficiències en l'estat de l'edifici de l'Institut Rubió i Ors, atès que per segona vegada s'havien produït despreniments de parts del forjat del sostre a l'interior de l'institut. Al febrer de 2019 van caure parts del forjat del sostre sobre l'alumnat en una aula que van causar ferides lleus. I tot i haver realitzat obres per esmenar les deficiències, al maig de 2020, amb el centre tancat per l'estat d'alarma, a la cantina es van produir nous despreniments.

Consideren que el primer accident es va produir per manca de manteniment, però aquest segon creuen que és fruit de negligència i/o incompetència per part de l'empresa que va realitzar les obres. Per aquest motiu, davant la gravetat de la situació que afecta a la seguretat de l'alumnat, un grup de famílies de l'AMPA va adreçar un escrit als Serveis Territorials d'Ensenyament del Baix Llobregat, on exposava la necessitat de realitzar obres de millora en l'edifici.

Tanmateix, com que a la data d'exposar el cas a la Síndicatura municipal de Greuges de Sant

Boi el problema continua sense resoldre, reiteren la demanda d'un estudi tècnic i la realització d'una reforma integral de l'edifici, així com la pertinent assumpció de responsabilitats per part del Departament d'Ensenyament de la Generalitat per la inseguretat que està causant aquesta situació.

Actuació: davant la manca de competència municipal i atès el conveni de col·laboració entre ambdues institucions, es va derivar la present queixa al SGC perquè hi intervingui.

Estat: Desestimada / Manca de competència / Pertany a altre organisme, institució, etc.

Expedient 073/2020

Assumpte: reclamar el cobrament del salari d'un ERTE

Una ciutadana exposa que encara no ha cobrat cap salari des que la seva empresa va tramitar l'ERTE al començament de l'estat d'alarma. Sembla que s'ha produït una errada en comunicar les dades del seu número de compte bancari, però ni el SEPE ni el banc no ho resolen malgrat que la ciutadana ho ha reclamat en nombroses ocasions.

És per aquest motiu que demana poder cobrar, sense més demora, el salari sobre la base de l'ERTE aplicat.

Actuació: informem la ciutadana de la nostra manca de competència i li facilitem l'enllaç perquè presenti la seva queixa davant el Síndic de Greuges de Catalunya. També l'informem que pot sol·licitar la ajuda de 400 euros que va promoure l'Ajuntament de Sant Boi.

Estat: Desestimada /Manca de competència /Pertany a un altre organisme, institució, etc.

LLISTA CONSULTES 2020

Expedient	Assumpte
2020-0021	Ajudes per a un fill amb discapacitat intel·lectual
2020-0035	Ampliar informació respecte d'una comunicació del SMMC de Sant Boi
2020-0012	Anul·lar recàrrecs i interessos de demora d'un deute de rebuts d'IBI
2020-0108	Assessorament respecte d'una baralla veïnal
2020-0030	Assessorament respecte de la tarifa d'una residència d'avis privada
2020-0096	Assessorament respecte d'un lloguer de subrogació amistosa
2020-0099	Consulta en relació amb l'actuació i els requeriments de l'Ajuntament envers una activitat econòmica
2020-0094	Consulta sobre els serveis funeraris que explota l'empresa Àltima
2020-0044	Consulta sobre una reclamació per demanar la devolució de l'import d'un contracte d'arres
2020-0069	Consultar per indagar qui i com s'havia actuat arran d'una alerta sobre la presumpta desaparició d'un veí
2020-0008	Demora en la concessió de la nacionalitat espanyola
2020-0084	Denegació d'una beca estatal a un esportista d'alt rendiment
2020-0046	Desacord amb el mapa d'assignació escolar per zones
2020-0112	Desacord amb la desestimació d'ajuda social diversa
2020-0066	Desacord amb la desestimació de responsabilitat civil i patrimonial davant dos accidents al transport públic
2020-0032	Desacord amb la no admissió d'una dació en pagament d'una plusvàlua
2020-0004	Desacord amb la retirada del vehicle de la via pública per senyalització excepcional
2020-0036	Desavinences en una CPH per la quantia elevada d'un pressupost per rehabilitar un edifici
2020-0040	Desperfectes als ciments d'un edifici
2020-0045	Dificultat per poder anul·lar un viatge de cap de setmana amb E-Dreams per l'estat d'alarma
2020-0083	Dificultats per aportar els requeriments del departament d'obres
2020-0062	Dificultats per contactar telefònicament amb Serveis Socials
2020-0092	DOLORS, AQUEST L'HAS D'OMPLIR TU
2020-0104	Dret a reunir-se personalment amb l'alcaldessa per tractar de qüestions diverses
2020-0089	Impagament d'una fiança a un particular
2020-0068	Impagament del lloguer d'un habitatge
2020-0029	Molèsties de contaminació acústica per celebració de festes en un bar
2020-0071	Plantar arbres en un tram d'un carrer i manteniment dels ja existents
2020-0043	Poder-se acollir al Programa de mesures alternatives
2020-0111	Presumpta mala praxi per part d'un API

LLISTA CONSULTES 2020

Expedient	Assumpte
2020-0042	Presumpta negligència mèdica
2020-0033	Presumpte desnonament imminent d'un apartament turístic
2020-0067	Problemes pe pagar l'IBI per l'aplicació d'un ERTE
2020-0022	Problemes per donar de baixa un integrant d'una pòlissa de decessos
2020-0019	Reclamació, presumptament improcedent, de diverses factures de FECSA
2020-0075	Retirada de la RGC
2020-0009	Revisió dels arbres del c/ Torras i Bages per risc de caiguda d'algunes branques
2020-0055	Sol·licitud d'informació sobre si aquest estiu l'Ajuntament obrirà places per al casal d'estiu
2020-0107	Sol·licitud d'informació sobre la denegació de l'IMV

ANNEX I

AGENDA DE LA SÍNDICA

21 de gener. Assistència a Jornada sobre els Principis de Venècia, a càrrec dels síndics internacionals de Bèlgica i Regne Unit, la síndica de la Universitat de Barcelona i l'adjunt emèrit de la síndica de Barcelona, a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya.

23 de gener. Reunió de Síndics i Síndiques del Baix Llobregat i l'Hospitalet, a la seu del Síndic Municipal de Greuges de Gavà.

13 de febrer. Reunió amb la Sra. Ribalta i el Sr. Icart de la Fundació Orienta (Salut Mental d'Infants i Adolescents)

19 de febrer . Participació a Ràdio Sant Boi, dins de l'espai de conversa Dies de Ràdio, per tractar temes d'actualitat i que pertoquen a la Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi

20 de febrer. ODS número 10: Reducció de les desigualtats i ODS número 11: Ciutats i comunitats sostenibles L'increment de la diversitat social constitueix un factor d'enriquiment però també provoca l'aparició de reptes per a la cohesió social. La cultura pot ajudar a superar aquests reptes per la seva capacitat inclusiva, expressiva, emocional i de generar connexió entre persones, transcendint barreres socials, econòmiques o lingüístiques

27 de febrer. Assistència a l'assemblea general ordinària del FòrumSD, on es va triar la nova Junta directiva.

Entre febrer i primers de març. Diverses sessions sobre els Drets Humans i la figura de la Síndica municipal amb alumnat de tercer d'ESO de diferents IES del municipi. Al final de cada sessió es plantegen queixes reals perquè reflexionin i facin les seves aportacions individuals o col·lectives per resoldre els conflictes proposats.

2 i 3 de març. Assistència al Seminari Internacional sobre Intel·ligència Artificial i Drets Humans (reptes, funcions i mecanismes) organitzat per l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI) i el Síndic de Greuges de Catalunya. Aquest Seminari neix amb l'objectiu de facilitar el diàleg i els punts de trobada entre operadores i grans empreses, administracions públiques, defensories o ombudsman i societat civil per aconseguir entre tots dissenyar la base en matèria de drets humans sobre la qual s'hauran de construir les normes que ens guiaran els propers anys.

3 de març. Reunió amb el Gremi d'Instal·ladors (Gibaix) per signar un conveni de col·laboració davant la creació d'una xarxa d'instal·ladors solidaris per a persones en situació de probresa energètica. Per part de Sant Boi van ser-hi presents el regidor de l'Area d'Igualtat i Drets Socials, Sr. Juan Antonio Tamayo, la cap de Serveis Socials, Sra.Mònica Murillo i la Síndica municipal de Greuges, Sra. Dolors Vallejo.

4 de març. En virtut del compliment del Reglament de Participació Ciutadana aprovat pel Ple Municipal el passat 18 de juliol de 2019, on s'atorga a la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat l'atribució de proposar a una persona per a ser membre i formar part de la Comissió de Garanties (Capítol 5, art. 55 apartat 5), na Dolors Vallejo Calderón, com a

Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat, va decidir nomenar a la Sra. Susanna Casas Biedma, patrona i representant a Catalunya de la Fundació Savia por el compromiso y los valores, per la seva contribució i compromís ciutadà en l'aprovació de la Defensoria de les generacions futures, aprovada pel Ple de maig de 2018.

5 de març, Primera reunió virtual de la nova Junta Directiva del FòrumSD.

19 de març. Assistència de la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat a la celebració del Consell Local d'Adolescència, que tindrà a la Sala d'actes de l'equipament municipal de Camps Blancs.

19 de març. Primera reunió virtual de la nova Junta Directiva del FòrumSD.

21 d'abril. Reunió en línia de sindicatures del Baix Llobregat i L'Hospitalet.

14 de maig. Reunió en línia amb la regidora Vicki Castellanos, consellera d'Igualtat i Gent Gran del Consell Comarcal del Baix Llobregat per tractar sobre la situació en temps de Covid de la gent gran.

25 de maig. Assistència en línia a la reunió virtual amb en Diosdado Toledano (Comissió Promotora de la Renda Garantida de Ciutadania), per tractar sobre el Reglament aprovat a finals del mes d'abril de 2020 organitzada per les Sindicatures del Baix Llobregat i L'Hospitalet.

10 de juny: Reunió en línia amb l'alcaldessa, el regidor de Medi Ambient, Sostenibilitat i Salut i el cap d'Alcaldia.

29 de juny: Assistència al curs en línia organitzat per l'Institut de Ciències Polítiques i Socials sobre les conseqüències socials i jurídiques del COVID19).

30 de juny. Presentació de l'Informe anual d'activitats 2019 de la Sindicatura Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat al Ple Municipal de l'Ajuntament en format telemàtic.

13 de juliol: Reunió a Barcelona amb el president de l'IDHC, David Bondia.

17 de juliol assistència a la conferencia on-line de Pla de Recuperació per a Europa (Next Generation EU) i el Marc Financer Pluriennal, que organitza aquest divendres 17 el Col·legi d'Economistes de Catalunya i que comptarà amb la participació de la directora general adjunta de la Direcció General de Pressupostos de la Comissió Europea, Rosa Aldea.

20 de juliol. Reunió en línia amb la Junta del FòrumSD.

1 de setembre. Reunió presencial amb el nou director del FòrumSD, Sr. Francesc Mateu, a la seu de la Síndica municipal de Greuges de Sant Boi.

14 d'octubre. Assistència en línia a l'assemblea general extraordinària del FòrumSD.

29 d'octubre. Assistència en línia a la Jornada "La participació dels municipis en la lluita contra la segregació escolar", organitzada pel Departament d'Educació i el Síndic de Greuges de Catalunya, amb la col·laboració de la Diputació de Barcelona, l'Associació Catalana de Municipis i la Federació de Municipis de Catalunya.

30 d'octubre. Jornada de formació-treball sobre la Renda Garantida de Ciutadania i Ingrés Mínim Vital, a càrrec de Diosdado Toledano i membres de la Comissió Promotora de la Renda Garantida de Ciutadania.

2 de novembre. Assistència telemàtica a una sessió de la Comissió d'Estudi del nou pla normatiu sobre mediació i restauració comunitària de Sant Boi.

5 de novembre. Reunió en línia amb síndics/ques membres de la comissió del FòrumSD per tractar la desatenció de les administracions en temps de pandèmia per la Covid19.

6 novembre. Assistència en línia a la presentació de les XIII Jornades de formació del FòrumSD sobre " Drets humans vulnerats durant la pandèmia i problemàtiques abordades", presentada per la taula rodona de Sindicatures locals.

11 de novembre: Assistència a la primera Jornada de formació en línia sobre Serveis bàsics en situació de pandèmia, organitzada pel FòrumSD, actuant com a ponent Teresa Crespo. (Vocalia de Pobressa d'ECAS-Entitats Catalanes d'Acció Social), i participant a la Taula rodona la Dora Padial, Síndica de Lleida, Josep Escartin, Síndic emèrit de Sabadell i Pepa González,actual Síndica de Santa Coloma de Gramenet.

16 de Novembre. Assistència en línia a la segona jornada de formació organitzada pel FòrumSD sobre l' Impacte de la Covid-19 en els drets de les persones grans. Ponents: Francesc Torralba i a la Taula rodona: Anna Moilanen, Sindica de Palma, Leire Zugazua, Síndica de Vitoria i Assumpció Vilà, Síndica de Barcelona.

26 de novembre. Assistència en línia al **Debat sobre el dret a l'habitatge social des d'una perspectiva europea,** on participen ponents catalans i europeus experts en la matèria. Sessió organitzada per la Taula del Tercer Sector i el Diplocat (Consell de Diplomàcia Pública de Catalunya), amb la col·laboració de la Facultat d'Educació Social i Treball Social de la Fundació Pere Tarrés - Universitat Ramon Llull i l'Ajuntament de Barcelona.

27 de novembre. Assistència en línia al "Primer seminari "Voices Against Slavery" contra la trata: el paper de les defensoríes locals", event organizado per la Defensora de la Ciudadanía de Palma en colaboració amb el Fórum de Síndics y Síndiques de Catalunya.

30 novembre. Participació en la reunió amb representants de CCOO i UGT ,membres de la comissió de govern de la RGC i Sindicatures del FòrumSD.

30 novembre. Assistència en línia a la Jornada de Dia Internacional de la Ciutat Educadora, edició especial per celebrar el 30è aniversari amb el lema "30 anys transformant persones i ciutats per a un món millor" de l'Associació Internacional de Ciutats Educadores.

3 de desembre: Assistència en línia a la tercera jornada de formació organitzada pel FòrumSD sobre Els Drets de Proximitat en Temps de Covid. Ponència de Jaume Funes sobre els drets dels infants i adolescents vulnerats ; i Presentació Informe de "Desatenció a la ciutadania en temps de Covid" a càrrec de Dolors Vallejo Síndica de Sant Boi de Llobregat i actuant de moderadora de la taula rodona sobre els drets vulnerats durant la pandèmia.

4 de desembre. Participació en la sessió formativa de la Guia pràctica d'Informes integrals sobre la discriminació a les ciutats organitzada per l'Institut de Drets Humans de Catalunya (IDHC).

14 de desembre: Assistència a la Reunió en línia amb el Fòrumsd i síndics locals per fer valoració de la Comissió de desatenció per part de l'Administració local en temps de pandèmia.

Eva Abellan, Síndica Municipal de Greuges de Sabadell, nova presidenta del FòrumSD

GEN

Eva Abellan, Síndica Municipal de Greuges de Sabadell, és la nova presidenta del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defesores Locals de Catalunya (FòrumSD). L'Assemblea de membres de l'entitat que s'ha celebrat aquest matí a Santa Coloma de Gramenet ha validat la candidatura d'Abellan per substituir la junta directiva sortint, encapçalada pel Síndic Personer de Mollet del Vallès, Lluís Martínez Camps.

Abellan es situarà al capdavant d'una **junta integrada per Merche Garcia, Síndica de L'Hospitalet** (videpresidenta); **Isabel Marquès, Síndica de Terrassa** (Tresorera); **Eduardo Martínez, Defensor dels Veïns de Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura** (secretari), **Anna Martí, Síndica de la Seu d'Urgell** (vocal) i **Núria Plana, Defensora de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú** (vocal). Seguint allò establert als Estatuts del FòrumSD, aquest nou equip directiu exercirà durant el mandat 2020-2022.

La nova Junta Directiva de l'entitat estarà integrada per les defensores i defensors de L'Hospitalet, Terrassa, Cruïlles-Monells-Sant Joan de l'Heura, la Seu d'Urgell i Vilanova i la Geltrú.

Abellan és la **defensora sabadellenca des del maig de 2018** quan va ser nomenada per unanimitat de tots els grups municipals de l'Ajuntament de Sabadell. **Llicenciada en Sociologia per la UAB i postgraduada en direcció i gestió d'entitats sense ànim de lucre i d'economia social** per la Fundació Pere Tarrés, ha desenvolupat la seva trajectòria professional en el camp de l'acció social, la comunicació, el protocol i la consultoria sobre temes ambientals i de responsabilitat social corporativa. En l'àmbit de les defensories de proximitat, **també exerceix com a vicepresidenta de l'Aliança Global d'Ombudsperson Local (AGOL),** que agrupa defensors de tot el món amb la finalitat d'estendre aquesta figura i consolidar-ne el reconeixement social.

Dues noves publicacions:

L'Assemblea del FòrumSD que s'ha celebrat aquest matí a Santa Coloma ha servit també per presentar **dues noves publicacions d'aquesta entitat que estan a disposició de les 47 sindicatures que agrupa** i de totes aquelles persones interessades en la defensa dels drets humans des de la proximitat. Es tracta d'un manual titulat ***Les Sindicatures Locals. Bases d'actuació i funcionament*** i d'un ***Informe sobre la situació de la Sindicatura Municpal de Greuges. Un horitzó visible per a la seva promoció.***

La primera d'aquestes publicacions té una voluntat eminentment pràctica. Vol **ajudar els síndics i síndiques i el personal de les respectives oficines per tal d'optimitzar les seves actuacions** i avançar en un funcionament el més homogeni possible independentment del nombre d'habitants de la seva àrea d'actuació.

Pel que fa a la segona, es tracta d'un informe elaborat, a petició de la Junta Directiva del FòrumSD, per Marino Villa, Doctor en Dret i Director Adjunt de la Sindicatura de Greuges de Barcelona entre el 2005 i el 2018. El document fa un **retrat actual de les sindicatures locals tant des de l'àmbit social com pel que fa a la legalitat i apunta vies de creixement i consolidació** d'aquesta figura, tot defensant la seva regulació mitjançant una llei específica.

Dia Internacional de la Justícia Social

20 FEB

La celebració de les jornades internacionals ens dóna l'oportunitat de conscienciar sobre qüestions relacionades amb temes d'interès, com ara els **drets humans**, el desenvolupament sostenible o la salut.
Al mateix temps, pretenen cridar l'atenció dels mitjans de comunicació per assenyalar al públic que hi ha un problema no resolt. L'objectiu és doble: d'una banda, perquè els governs passin a l'acció, i d'altra banda que els ciutadans coneguin millor el problema i demanin als seus representants que actuïn.

El concepte de justícia social emergeix durant la segona revolució industrial, al segle XIX. Els principis de la justícia social apareixen davant de l'explotació del que s'anomena la **classe obrera** per part de la **burgesia,** els problemes dels quals es coneixen com a *qüestió social*.

Després de la primera Guerra Mundial, el 1919, es va crear **l'Organització Internacional del Treball (OIT**), que incorpora la noció de justícia social en la seva constitució, com a fonament indispensable de la pau universal.
És per això que la justícia social va de la mà de la desigualtat social, que agredeix les condicions dels més necessitats. La justícia social es refereix generalment a la iniquitat política i a la desigualtat social i econòmica.

Els i les joves i adolescents poden ser grans agents de canvi: estan familiaritzats amb les noves tecnologies, tenen el poder de motivar-se mútuament, i són capaces de mobilitzar grans grups

com els moviments estudiantils a tot el món.

En el vessant econòmic, la manca d'oportunitats de treball dóna lloc a grups socials pobres i rics, i l'augment d'impostos accentua la desigualtat, ja que de vegades els que tenen menys ingressos paguen més impostos que els rics, cosa que els condemna permanentment a la pobresa o la misèria. La corrupció i l'evasió fiscal també contribueixen a l'augment d'aquest fenomen.

En general, la justícia social implica la creació i compliment de lleis que permetin treballar en defensa dels drets socials. Encara que el sentit de la justícia social avui varia, es poden identificar com a mínim tres elements comuns en les teories contemporànies en aquest sentit:

1. El deure de l'Estat de distribuir uns mitjans vitals mínims (com els drets econòmics, socials i culturals, per exemple),
2. La protecció de la dignitat humana
3. L'acció afirmativa per promoure la igualtat d'oportunitats.

Els **agents del canvi social** són aquelles persones activistes capaces de donar una veu clara que agrupa els pensaments de molts. En aquest sentit, qualsevol persona pot ser agent de canvi social.

Els i les **joves i adolescents** poden ser grans agents de canvi: estan familiaritzats amb les noves tecnologies, tenen el poder de motivar-se mútuament, i són capaces de mobilitzar grans grups com els moviments estudiantils a tot el món.

L'any 2007, l'Assemblea General de les **Nacions Unides** va argumentar que "la justícia social és un principi fonamental per a la convivència pacífica i pròspera" i que és "el nucli de la nostra missió global per promoure el desenvolupament i la dignitat humana.

Recordem les paraules que va dir l'Eleanor Roosevelt (1948), que a dia d'avui són de plena actualitat : "En llocs petits, a prop de casa; en llocs tan propers i tan petits que no apareixen en cap mapa. (…) Si aquests drets no signifiquen res en aquests llocs, no signifiquen res en cap altre lloc. **Sense l'acció ciutadana coordinada per defensar-los en el nostre entorn, la nostra voluntat de progrés a la resta del món serà en va."**

Isabel Marqués Amat
Síndica Municipal de Greuges de Terrassa

Comunicat del FòrumSD davant les mesures de contenció del virus Covid-19

MAR

Davant la situació creada per les mesures decretades per les diferents administracions amb l'objectiu de contenir la propagació del virus Covid-19 i evitar la saturació dels serveis sanitaris, la Junta Directiva del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) vol manifestar el següent:

1.- **Donem suport a les mesures que s'han pres** respecte el confinament de la ciutadania, la reducció de l'activitat laboral als serveis bàsics, sanitaris i de seguretat essencials dels nostres municipis, així com les alternatives de teletreball, quan aquest sigui possible, de tota la resta de Serveis Públics i, per responsabilitat social i el bé comú, de l'activitat que no sigui essencial del sector privat.

2.- **Demanem a la ciutadania que segueixi les recomanacions de les autoritats sanitàries i municipals** dels respectius ajuntaments i limiti les sortides dels domicilis a allò que sigui estrictament imprescindible.

3.- La ciutadania de moltes poblacions, localitats i comunitats s'han organitzat en **grups d'ajut i suport mutu**, especialment per les persones en situacions de major vulnerabilitat i/o aïllament des de les xarxes socials. **Donem-hi suport i cuidem-nos els uns als altres** cadascú en la mesura de les seves possibilitats.

4.-**Les Sindicatures Locals mantindrem obertes les vies de contacte telefòniques o telemàtiques**, via correu electrònic, amb la ciutadania. Podeu contactar i localitzar la vostra sindicatura des d'aquest enllaç.

Així mateix, volem **manifestar el nostre suport i transmetre un immens agraïment a totes aquelles persones que es mantenen davant de les seves obligacions i responsabilitats laborals i socials**. Amb una especial menció per al personal sanitari i per tots aquells professionals que aquests dies garanteixen serveis bàsics com el subministrament d'aliments i la seguretat, entre d'altres.

Estem convençuts que amb el compromís i la solidaritat de totes ens en sortirem.

Santa Coloma de Gramenet, 16 de març de 2020.

El FòrumSD demana als ajuntaments que donin instruccions clares a les policies municipals per garantir els Drets de la Ciutadania durant l'estat d'alarma

24 ABR

El **Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals (FòrumSD)** demana als ajuntaments que disposen d'un cos local de seguretat que **transmetin als agents instruccions clares sobre les condicions del confinament i el desconfinament de la ciutadania** en el procés de desescalada de l'alarma sanitària per covid-19. L'entitat fa aquesta petició després que algunes de les 47 sindicatures catalanes i espanyoles que agrupa hagin registrat els últims dies queixes en relació a multes per presumpte trencament del confinament i també **en vistes al permís de sortida de menors que entrarà en vigor aquest diumenge.**

La poca claredat dels supòsits que permeten als veïns i veïnes poder sortir al carrer ha fet **incrementar, en les últimes setmanes, el nombre de queixes sobre multes per vulneració del confinament**, en alguns casos amb arguments arbitraris. Per evitar aquesta situació, sobretot ara que els menors podran sortir acompanyats d'adults, **el FòrumSD demana a les Administracions que deixin clars els criteris amb els quals es pot sortir del domicili tant a la pròpia ciutadania com, principalment, als agents locals de seguretat** amb potestat per interposar multes, de forma que es minimitzi la subjectivitat de les sancions.

"Hi ha temes que no s'han explicat amb prou claredat, com les sortides dels majors de 14 anys; i aspectes la decisió dels quals es deixa en mans de la ciutadania, com l'ús de mascaretes o guants en les sortides familiars. Cal que tot plegat s'expliqui més concretament per **evitar tant un possible excés de zel policial com conflictes entre la pròpia ciutadania**", explica **Eva Abellan, presidenta del FòrumSD i Síndica Municipal de Greuges de Sabadell**.

"En l'arrel de tot plegat –continua—hi ha la necessitat, reclamada aquesta mateixa setmana per

diferents institucions internacionals, que **les mesures per contenir la pandèmia de covid-19 siguin compatibles amb els Drets Humans i, en el nostre cas concretament, amb els Drets Humans a la Ciutat**".

En línia amb aquesta necessitat, des de l'inici de l'alerta sanitària, **el FòrumSD ha posat en marxa un pla per donar suport a les diferents sindicatures locals a l'hora de tractar les queixes relacionades amb la situació actual**. S'ha reforçat la interlocució amb els membres de l'entitat tant per atendre les seves necessitats com per intercanviar experiències, s'ha posat a la seva disposició elements de reforç tècnic, comunicatiu i jurídic i s'ha iniciat la ca**mpanya #TensDrets** per recordar a la ciutadania la vigència dels Drets Humans malgrat l'excepcionalitat del moment.

El FòrumSD valora positivament l'aprovació del reglament de la Llei de la Renda Garantida de la Ciutadania

30 ABR

El **Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals (FòrumSD) valora positivament tant l'aprovació del reglament de la Llei de Renda Garantida de Ciutadania com l'ampliació dels supòsits per rebre aquesta prestació** que el Govern de Catalunya va aprovar dimarts. L'entitat que agrupa els defensors i defensores de proximitat de més d'una quarantena de municipis catalans espera que amb **aquesta aprovació s'obri un nou estadi en l'aplicació de la Renda Garantida que superi totes les mancances denunciades**, en els darrers anys, tant pel FòrumSD com multitud d'entitats del Tercer Sector.

"**La Renda Garantida és una prestació essencial per a les persones que estan en situació de vulnerabilitat i esperem que amb el reglament, com també amb l'aprovació dels pressupostos de la Generalitat, puguem deixar enrere les deficiències que han caracteritzat aquesta Llei des de la seva aprovació, el juliol de 2017**", creu Eva Abellan, presidenta del FòrumSD. "**En qualsevol cas** –continua— **els defensors i defensores municipals continuaran vetllant per a un accés ràpid i efectiu a la Renda Garantida de tota la ciutadania que compleix les condicions per optar-hi, que és molta més que la que la rep actualment**".

El reglament aprovat per la Generalitat clarifica els requisits d'accés, règim econòmic, òrgans competents i ens col·laboradors, finançament, procediment de reconeixement de la prestació, així com de revisió o de recurs, entre d'altres, **aspectes que fins ara han generat moltes consultes i queixes a les sindicatures locals**. En aquest sentit, **moltes defensories de proximitat han obert expedients d'ofici** per tal de comprovar si el procediment d'atorgament de la Renda comportava eventuals vulneracions de drets.

A més, el nou reglament estableix algunes millores com la possibilitat que la Renda Garantida de Ciutadania sigui compatible amb rendes de treball derivades de situacions laborals intermitents o parcials, i relaxa els requisits per tal que hi tinguin accés col·lectius com les dones víctimes de violència de gènere. "**És un pas endavant, però encara cal veure la seva aplicació pràctica sobretot en un moment en què el nombre de persones i famílies vulnerables es multiplicarà considerablement pels efectes econòmics derivats de la pandèmia de covid-19**", afegeix Abellán.

La Renda Garantida de Ciutadania i la seva aplicació ha estat una reivindicació constant del FòrumSD en els últims anys, juntament amb les entitats del Tercer Sector. Per tal de contribuir a la seva divulgació entre els defensors i defensores locals i impulsar així el seu desplegament, **l'any 2018 la institució va elaborar una monografia sobre aquest tema**. Fa mig any, **a més, el FòrumSD i la Taula del Tercer Sector de Catalunya van organitzar unes jornades per reclamar una prestació d'habitatge compatible i complementària a la Renda Garantida** per donar plenes garanties a les persones que es trobin en situació d'emergència habitacional.

Dia mundial de la diversitat cultural per al diàleg i el desenvolupament

21 MAY

Molts dels conflictes que la Humanitat ha patit s'han originat per la **manca de reconeixement de la diversitat cultural**. Per evitar-ho, cal que tothom assumeixi que no hi ha cultures superiors o inferiors, o millors que d'altres, sinó diferents i diverses. **La diversitat cultural i la tolerància cap a d'altres cultures són un camí per reduir la pobresa i aconseguir un desenvolupament sostenible**. L'intercanvi cultural potencia el creixement intercultural i relacional entre les persones. Avui en dia, tenim eines, les TICs, que milloren i faciliten el diàleg i el coneixement entre les diferents societats que conviuen al món.
Actualment, podem parlar de cultura social, religiosa, artística, política i gastronòmica. **Totes tenen influències d'altres pobles i cultures**. Espanya és un gresol de cultures, cultures que s'han anat formant a través dels segles des dels celtibers, els fenicis, els grecs, els romans, els visigots, els àrabs, els jueus o els cristians. Aquestes tres últimes van conviure durant segles a Espanya i Girona o Toledo van ser l'exemple d'aquesta convivència.

> La cultura és un dret fonamental de l'ésser humà i, com a tal, els síndics i les síndiques tenim el deure de vetllar per tal que les administracions públiques respectin i fomentin la diversitat cultural, el diàleg entre les cultures i promoguin el seu desenvolupament.

Segons el filòsof alemany Joham Gottfried Herder "la cultura és l'expressió de la Humanitat diversa, i no exclou la possibilitat de comunicació entre els pobles". Segons l'escriptor argentí Julio Cortázar, "la cultura és l'exercici profund de la identitat". En principi, podríem pensar que són definicions contradictòries: Gottfried la defineix com "la Humanitat diversa" i Cortázar com "la identitat com a

persona". I és que no **podem donar una definició única a la paraula *cultura***. Segons l'antropòleg Eduardo Iglesias Jiménez, "els antropòlegs, la gent que estudiem la cultura, les diferents formes de ser, de sentir, de pensar, portem més d'un segle enredats amb aquest debat sobre què és cultura; i continuem en això. Si bé no hi ha indicis que es resolgui aviat, hi ha alguna cosa en el que estem bastant d'acord: **no hi ha una cultura sino diferents cultures**. De fet, n'hi ha moltes, moltíssimes, ja que **si hi ha alguna cosa que caracteritza a la cultura és precisament la seva diversitat**".

El que, de ben segur, podem afirmar és que la cultura és inherent a les persones i a la humanitat, que **és un dret fonamental de l'ésser humà** i, com a tal, els síndics i les síndiques tenim el deure de **vetllar per tal que les administracions públiques respectin i fomentin la diversitat cultural, el diàleg entre les cultures i promoguin el seu desenvolupament**.

Finalment, voldria recordar l'article 4, els Drets Humans com garantia de la diversitat cultural, de la Declaració Universal sobre la Diversitat Cultural de la UNESCO:. "La defensa de la diversitat cultural és un imperatiu ètic, inseparable del respecte a la dignitat de l'ésser humà. Suposa el **compromís de respectar els drets humans i les llibertats fonamentals**, en particular els drets de les persones que pertanyen a minories i els pobles autòctons. **Ningú pot invocar la diversitat cultural per vulnerar els Drets Humans** garantits per el dret internacional, ni per limitar el seu abast". I aquí, les sindicatures locals també hi tenim molt a fer.

José Luis Nicolás
Síndic de Greuges de Viladecans

Les sindicatures del Baix Llobregat i l'Hospitalet s'adhereixen al manifest del Consell comarcal de la Gent Gran sobre el covid-19

25 MAY

---

consell consultiu comarcal de la gent gran del Baix Llobregat

Consell Comarcal del Baix Llobregat

MANIFEST DEL CONSELL DE LA GENT GRAN DEL BAIX LLOBREGAT EN RELACIÓ AL TRACTAMENT A LES PERSONES GRANS DURANT LA CRISI DEL COVID-19

Davant la terrible situació de crisi sanitària per Covid-19 que estem vivint, són diverses les entitats i institucions que estan denunciant el maltracte i vulneració de drets humans de les persones grans en la gestió d'aquesta crisi.

La pandèmia ha desbordat la capacitat dels serveis socials i sanitaris d'arreu del món, i tot i que el virus no coneix d'edats ni cap altre condició, sóm les persones grans les que estem patint els efectes més greus.

Front aquest patiment però, no tota la societat respon de la mateixa manera, i per desgràcia són habituals missatges discriminatoris i deshumanitzadors que exclouen a les persones grans.

A més a més, la falta de control a les residències de gent gran, que des d'aquest Consell fa anys que venim denunciant, ha esclatat evidenciant la precarietat, fragilitat i abandonament tant de les persones que hi viuen com del personal que hi treballa. Un servei tan essencial com aquest no pot ser mai un negoci, una activitat lucrativa, perquè el preu es inassumible, el preu s'està pagant amb vides humanes. La majoria de residències de gent gran a tot l'estat són de titularitat privada, i generen un negoci de milers de milions d'euros a l'any. Segons dades de les funeràries, a Catalunya hi han mort en dos mesos 3.309 persones en residències. 12.529 persones han estat confirmades com a positius de coronavirus i 34.943 són casos sospitosos de les 64.000 persones que hi resideixen. A més a més, 4.036 professionals de residències han estat aïllats per sospita o confirmació de casos.

El Consell de la Gent Gran del Baix Llobregat vol manifestar:

- **Que les persones grans som éssers humans, som uns ciutadans més dins de la societat, en les mateixes condicions que la resta, i que no ho som menys per l'edat que tinguem.** La pràctica totalitat de les notícies sobre el número de morts per Covid-19, acabaven especificant el percentatge de morts d'edat avançada i/o amb patologies prèvies. Aquest sol fet, la generalització de la utilització d'aquest llenguatge discriminatori

i pervers, té efectes importants en la manera com es rep el missatge. I el missatge és ni més ni menys que les morts per Covid-19 de persones grans i/o amb patologies prèvies són "menys greus" que la resta. La vida de les persones grans sembla que no té el mateix valor, i això és inhumà i intolerable. Els drets humans no desapareixen ni disminueixen amb l'edat, i les morts de les persones grans no són acceptables en cap cas. **Ni són normals ni són inevitables.**

- Que la pandèmia ha arribat a Catalunya en el moment en que el sistema sanitari està en la situació més feble que recordem, per les continuades retallades i la minsa inversió. Entre els anys 2009 i 2015, segons un estudi de l'Associació Estatal de Directors i Gerents de Serveis Socials, la Generalitat de Catalunya va retallar la despesa social un 26%, i el pressupost sanitari es va veure reduït en 1.500 milions d'euros. Aquestes retallades, que encara no han estat revertides, han agreujat molt més els efectes de la pandèmia, i ha situat al personal sanitari a la primera línia, sense les eines, recursos i equips de protecció necessaris per a garantir la seva seguretat i la de les persones que atenien. El sistema sanitari és clau per al benestar i la seguretat de la població i s'han de garantir les inversions i recursos necessaris per a situar-lo al nivell d'excel·lència que les i els professionals estan demostrant dia a dia en aquesta crisi.

- Que en l'atenció sanitària d'aquesta pandèmia s'ha produït un triatge que ha limitat l'anomenat esforç terapèutic en les persones de més edat. A la pràctica, i en la terrible situació que vivim, aquest fet ha suposat que algunes persones grans no hagin tingut accés en igualtat als tractaments i cures necessàries per a preservar la seva vida. Tenir una edat superior a 80 anys no pot suposar no ser hospitalitzat/ada, o no tenir accés als tractaments mèdics adequats. L'edat per si sola no pot ser un motiu de triatge mèdic.

- Tot el nostre suport a les famílies que han perdut els éssers estimats en la distància, sense haver-los pogut acompanyar en el comiat.

- Que aquesta crisi ha de portar un replantejament i un canvi de model en la gestió, control i funcionament dels centres residencials. Són un servei bàsic, vital i de cabdal importància per a la totalitat de la població. S'ha de dignificar a les persones que hi resideixen i a les/als professionals que treballen en aquests centres, i s'han de valorar els treballs de cura d'acord amb l'aportació real que fan a la societat. Un servei bàsic no pot ser mai un negoci amb ànim de lucre. La cura i la salut de les persones més grans no pot de cap manera estar enfocat com un negoci que aporta enormes beneficis a fons d'inversió (o fons voltor), com ara.

- Aquest canvi de model s'ha de fer extensiu també als serveis d'atenció domiciliària i les/els professionals que continuen tenint cura de les persones grans als seus domicilis, malgrat la manca d'equips de protecció i la precarietat laboral que arrosseguen històricament. També en aquest sector l'ànim de lucre s'endú per endavant el dret a l'accés a serveis bàsics dignes.

- Mesures urgents:
  - Garantir que totes les residències i centres sanitaris disposin de tests, tant per a les persones residents com per al personal.
  - Equips de protecció individual suficients que permetin garantir la seguretat del personal a primera línia.

- Aquest Consell té la voluntat de continuar treballant, i un cop la situació comenci a normalitzar-se, analitzar tot el que ha suposat la crisi del Covid-19 i les seves conseqüències per a les persones grans, les nostres famílies, els nostres veïns i veïnes, i plantejar la manera de sortir reforçats d'aquesta crisi. Per això contactarà amb altres organismes i consells de participació, tant a nivell nacional com a nivell internacional, per tal d'intercanviar i complementar punts de vista, fer un diagnòstic ampli i compartit de la situació, i cercar solucions conjuntes a les múltiples problemàtiques derivades d'aquesta crisi.

Per últim, el nostre agraïment i reconeixement a totes les persones, institucions, entitats i empreses que contribueixen a que el final d'aquesta crisi estigui cada dia més a prop, i el nostre desig que aquesta situació ens permeti millorar com a societat en conjunt i com a persones en particular.

Baix Llobregat, maig 2020

Les sindicatures de proximitat realitzaran un seguiment intensiu de l'aplicació de l'Ingre´s Mínim Vital (IMV)

11 JUN

Les sindicatures de proximitat agrupades al Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FôrumSD) realitzaran un **seguiment especial del procediment per atorgar l'Ingrés Mínim Vital**, la nova prestació habilitada pel govern espanyol i que es podrà començar a sol·licitar a partir del dia 15 de juny. La mesura va rebre ahir el vist-i-plau del Congrés dels Diputats.

En qualsevol cas, **el FòrumSD valora positivament l'Ingrés Mínim Vital**, una mesura que equipara Espanya amb d'altres països del seu entorn i que ha d'esdevenir una **eina fonamental** per garantir els Drets Humans. "És especialment important en un moment en què, després de la pandèmia per covid-19, **l'emergència social és evident**. En aquest sentit, aquesta nova prestació ha de servir per **recolzar la ciutadania més vulnerable** i garantir que ningú es queda enrere", valora Eva Abellan, presidenta del FòrumSD i Síndica de Greuges de Sabadell.

Un dels aspectes que tant el FòrumSD com les defensories locals vetllaran especialment serà **l'harmonització del nou IMV amb la normativa de la Renda Garantida de Ciutadania** vigent a Catalunya, un dels aspectes que més queixes ha reportat en els darrers anys a les sindicatures de proximitat. Malgrat que les dues prestacions son, en principi, compatibles, els defensores i defensores locals mantindran una atenció especial per tal que les persones beneficiàries tinguin tota la informació necessària pel que fa a terminis, requisits, barems i d'altres criteris.

Dia de les Nacions Unides per a l'Administració Pública: El pret a la bona administració

23 JUN

Fa uns mesos el Fòrum SD presentava el monogràfic *El dret a ser empadronat i la bona administració*. Unia dos conceptes que en aquest cas específic tenen molta rellevància, però que de la mateixa manera podrien entrelligar-se en altres àmbits del treball dels síndics i síndiques locals.

Un dels elements substantius de **la feina dels defensors municipals és el de supervisar el funcionament de l'administració** per determinar si aquesta actua respectant els **principis de legalitat i equitat** en la relació al ciutadà. Pot semblar una qüestió menor però no ho és, ja que **en la tasca de supervisió omplim de contingut el concepte *proximitat***. Sense haver-nos de desplaçar massa en el temps, la crisi de la Covid-19 ha posat en relleu la importància i l'efectivitat de l'administració a l'hora d'atendre les necessitats més urgents d'aquells ciutadans que han vist, d'un dia per l'altre, com es quedaven sense ingressos i no podien cobrir les necessitats més immediates: mobilitzant recursos econòmics amb caràcter urgent o modificant normatives fiscals per alleugerir la pressió que suposa per a qualsevol activitat econòmica una aturada sobtada.

> **A través de la feina dels síndics i síndiques cal fer que una administració que massa sovint es presenta com un ens burocràtic i allunyat de la realitat sigui el principal mecanisme de garantia per a aquells que veuen perillar els seus drets fonamentals**

En un i en altre cas, l'administració hi és present, actua, reequilibra, defensa, dona empara, és una garantia de drets. I **els síndics i les síndiques supervisen**. D'aquí que sigui bo recordar que **el 23 de juny és el Dia per a l'Administració Pública**, que les Nacions Unides han instituït per recordar la funció que

exerceix en la **promoció d'un servei (públic) eficaç, receptiu, inclusiu i responsable**. La definició va més enllà de les paraules, respon a fets que en la nostra tasca diària són fàcils de determinar.

Possiblement, el concepte *dret a la bona administració* ajudi a entendre de què parlem. Si la funció dels síndics i síndiques municipals és la defensa dels drets de proximitat cal prestar atenció a com actua l'administració. Fiscalitzant sí, però sobretot fent que, a través de les nostres recomanacions i del nostre treball, **una administració que massa sovint es presenta com un ens complex, burocràtic, allunyat de la realitat, inescrutable i que genera desconfiança sigui el principal mecanisme de garantia per aquells que veuen perillar els seus drets fonamentals**.

Empadronament, covid-19, dret a l'habitatge, suport a la gent gran, dret a l'educació, defensa dels drets de les dones, atenció als més joves, dret a la salut … En cadascuna d'aquestes situacions l'administració pública hi és present. **El dia promogut per Nacions Unides hi fa justícia.**

Joan Barrera

Síndic de Cornellà

Dia Mundial de la Població: Per una vida digna

11 JUL

Els dies mundials són dates en les que es commemora alguna causa i són proclamats per les agències especialitzades adherides a les Nacions Unides, com ara l'UNESCO, la FAO o l'OMS, per citar-ne només algunes. El Dia Mundial de la Població va ser aprovat pel Programa de les Nacions Unides per al Desenvolupament (PNUD) l'any 1989, per posar de relleu la urgència i la importància de les qüestions relatives a la població. L'interès per reconèixer aquesta data va sorgir amb la celebració del dia 11 de juliol de 1987, data en que s'estima que la població mundial va assolir la xifra de 5.000 milions habitants.

En aquesta línia, en el seu darrer informe biennal sobre perspectives de la població mundial, de juny de 2919, el departament d'Afers Econòmics i Socials de les Nacions Unides afirmava que les persones han d'estar al centre de les estratègies de desenvolupament sostenible, des d'una perspectiva múltiple que tingui en compte el creixement i l'envelliment progressiu de la població, les migracions i la urbanització.

Tot i que en alguns països s'han reduït les taxes de creixement demogràfic, el conjunt de la població mundial continua creixent i assolirà, a finals del 2020, una xifra total de 7.800 milions d'habitants. D'acord amb les estimacions més recents de Nacions Unides, el nostre planeta tindrà una població de quasi 9.700 milions d'éssers humans l'any 2050.

Aquest continu creixement comporta reptes importants per al desenvolupament sostenible, sobretot si tenim present que la major part d'aquest augment tindrà lloc en els països menys desenvolupats, alguns dels quals veuran doblar la seva població en els propers 30 anys.

L'any 2018, per primera vegada en la història de la humanitat, les persones de 65 anys o més van

superar el nombre d'infants de fins a 5 anys. L'evolució demogràfica i la piràmide d'edats depenen, en general, del comportament de les taxes de natalitat i mortalitat, aquestes darreres en continu descens, encara que en alguns països les migracions internacionals han estat un factor rellevant en els canvis poblacionals.

El continu creixement de la població comporta reptes importants per al desenvolupament sostenible, sobretot si tenim present que la major part d'aquest augment tindrà lloc en els països menys desenvolupats, alguns dels quals veuran doblar la seva població en els propers 30 anys

A Catalunya, com en molts altres indrets a Europa, la població està estancada. De fet, l'any 2014, va perdre població per primera vegada des de que es disposa d'estadístiques. Aquest fenomen es va repetir els dos anys següents. La tendència es va invertir l'any 2017 però seguim amb una taxa de natalitat en continu descens. A això s'hi ha d'afegir l'envelliment progressiu de la població catalana, fet que posa en risc l'estabilitat del mercat laboral i la sostenibilitat econòmica del sistema de pensions perquè ben aviat hi haurà més població depenent que en edat de treballar.

Per fer front amb garanties als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) a assolir l'any 2030, cal fer un esforç per entendre quines son les tendències demogràfiques i anticipar-se als canvis que es van produint, tant a nivell internacional com a nivell local. Per aconseguir-ho, és necessari disposar d'informacions estadístiques fiables sobre les diferents variables demogràfiques, fet que no és habitual en gaires països.

Els avanços en tecnologies de la informació i la millora dels registres d'informació experimentats els darrers anys han de permetre optimitzar les polítiques de població adreçades al compliment dels ODS l'any 2030. Cal que es pugui arribar a fer una adequada planificació familiar per lluitar contra la pobresa, millorar la salut de les persones, promoure la joventut o assolir una major equitat de gènere.

Per això, es imprescindible que les organitzacions internacionals i les administracions públiques dels diferents països facin els esforços necessaris per millorar el coneixement de les variables demogràfiques i orientar adequadament les seves polítiques públiques per assegurar unes condicions de vida dignes per a totes les persones.

Lluís Martínez Camps

Síndic personer de Mollet del Vallès

Dia Internacional de la Pau

21 SET

L'any 1981, amb la finalitat d'enfortir les relacions pacífiques al món, les Nacions Unides van declarar com a Dia Internacional de la Pau el tercer dimarts de setembre de cada any. En tal dimarts es va celebrar des de llavors fins que, el 2001, l'Assemblea General va disposar que, en endavant, la data de commemoració fos precisament el 21 de setembre.

Són molts els dies que l'ONU, al llarg de l'any, dedica a un tema específic que, per la seva importància per a la Humanitat, requereix especial atenció i protecció. Però segurament cap d'aquests temes té molt sentit sense la pau, perquè aquesta és la condició primera i essencial per a l'existència de la convivència i del progrés. És per això que no resulta exagerat dir que, de tots els anomenats dies internacionals, **el que avui celebrem és el més rellevant perquè es dedica a l'objectiu més crucial a assolir pel planeta que habitem: la pau.**

No és fàcil, però, definir-la. Potser és per aquesta raó que **la Declaració Universal de Drets Humans no inclou un article que es refereixi exclusivament al *Dret a la Pau***. La tendència és donar una definició en un sentit passiu: *la pau és l'absència de violència*.

Però no solament hi ha pau quan no hi ha guerra. L'absència de violència és condició necessària, mes no suficient. **És imprescindible donar al concepte, també, un sentit actiu**, de manera que siguem conscients i estiguem convençuts que, per poder parlar de pau, **ha d'existir un esquema de convivència que respecti amb el màxim rigor la dignitat i el dret de cada persona** i que protegeixi el nostre espai i el nostre entorn.

Crear un ordre social just no és només tasca dels qui ens governen. A escala individual hem d'actuar de manera que **les nostres accions no lesionin els drets dels altres**. Hem de buscar formes de convivència basades en l'acceptació de les diferències entre les nostres idees, renunciant sempre a intentar imposar-les per la força.

> **Per poder parlar de pau, ha d'existir un esquema de convivència que respecti amb el màxim rigor la dignitat i el dret de cada persona i que protegeixi el nostre espai i el nostre entorn.**

Aquest any, en el qual es commemoren els 75 des de la seva fundació, l'ONU ha triat '**Forjant la pau**

junts' com a lema del dia que celebrem. Als sempre presents conflictes bèl·lics, s'ha afegit últimament una guerra que, tot i que es fa sense armes i contra un enemic tan minúscul que esdevé invisible, està causant mort i destrucció per tot arreu. **El virus despietat que ens obliga a distanciar-nos físicament, no ha d'impedir que cooperem entre tots per tal d'estendre i compartir diàleg i idees.**

Oblidem les armes de destrucció i deixem de lluitar entre nosaltres, per aconseguir que la batalla contra la pandèmia sigui l'única que lliura la Humanitat. Encara que no puguem estar un al costat de l'altre, sí que podem –i hem de- somiar junts. **Canviem el malson de la guerra pel somni esperançador d'una convivència millor**, evitant que el virus, a més de llevar vides, sigui un vehicle per a propagar la discriminació i l'odi o una excusa per a retallar arbitràriament drets i llibertats.

Aquest és el missatge de l'ONU per aquest Dia Internacional de la Pau i nosaltres, individualment, hem de fer-ne el nostre principal objectiu. En aquest propòsit que el missatge arribi als seus destinataris –que som tots els ciutadans sense excepció– els titulars de les sindicatures locals, des d'una posició de privilegi per la nostra proximitat al poble, tenim una **oportunitat única**, al mateix temps que una **responsabilitat irrenunciable**, de fer valer la il·lusió que les Nacions Unides, com a organització que a tots ens representa i agrupa, expressa i ens fa arribar en aquest dia: la de **forjar, units, la pau**.

Eduardo M. Vara de Rey

Defensor de Cruïlles-Monells-St. Sadurní de l'Heura

Dia Internacional de la no violència

2 OCT

Qui subscriu aquest article està fet un **mar de dubtes sobre la condició humana**. Els humans som éssers pacífics o violents per naturalesa ? O potser que, segons les tesis integratives, som un aiguabarreig i basculem entre les dues tendències. És una qüestió clàssica, ja ho sé, però vist el que s'està esdevenint, actualíssima.

Aquest dualisme és aplicable a les organitzacions, empreses i les estructures socials organitzades? Penso que no. Les plataformes o grups organitzats ho fan per a unes finalitats concretes, i aquestes estan definides, si són legals, en els seus estatuts. D'entitats, associacions o societats n'hi ha que pretenen el bé comú, el progrés, l'emprenedoria i promoció social i, a la fi, **el benestar i la millora de la societat i de les persones**. Igualment n'hi ha, legalitzades o no, que s'organitzen per dominar, tenir poder, conquerir, manipular, sotmetre, etcètera i ho fan emprant tota mena de manifestacions de violència imaginable.

D'algun lloc de l'inconscient col·lectiu emergeix amb força aquella imatge simbòlica dels fills de la llum o dels fills de les tenebres… La realitat en què vivim, la quotidianitat, fa evident que **hem de viure de forma adaptativa i permeables a les realitats complexificades** –manllevant el concepte a Lluís Duch– que en cap cas vol dir transigir o doblegar-se i molt menys cooperar amb qui és violent, sinó ser conscients que vivim i ens desenvolupem en contextos complexos i complexificats (*fakes* i infoxicacions, per expressar una subtil forma de violència dels nostres dies).

Podem proposar-nos, **us proposo, una bona pràctica**: que en aquesta diada internacional per la NO violència, **ens expressem de forma no-violenta**

Per causa de la missió i de la visió de unes institucions tant properes a les persones com les Sindicatures de Greuges o defensors de la ciutadania, serè, també, proper o fins i tot íntim en la petita argumentació que segueix. Ho seré en el **convenciment que la idea *small changes – Big difference* és certa**, que el boca-orella funciona, que som éssers gregaris i que som capaços de reproduir el que ens és benèfic i plaent –també a l'inrevés– , que som éssers amb una gran capacitat d'aprenentatges. Som éssers socials, des de la proximitat amb els altres, a les ciutats, escoles, universitats, centres de treball i a les associacions, però també propers a nosaltres mateixos, podem millorar-nos i aportar bones dosis de no-

violència als entorns esmentats. No podem no comunicar, sempre estem *online* emeten ones comunicatives. Ones que són percebudes per els i les receptores, i aquí és on rau la senzilla argumentació que vull expressar i malgrat la senzillesa, recordar.

Podem proposar-nos, **us proposo, una bona pràctica**: que en aquesta diada internacional per la NO violència, **ens expressem de forma no-violenta**. Ni amb un mateix, ni amb el company, en el si de la família, filles, amistats, col·legues, conciutadanes i fins i tot amb les institucions. Tot comença per emprar un llenguatge no violent, diria Marshall B. Rosemberg, promotor de la Comunicació No Violenta.

Practiquem-ho de forma conscient i voluntària avui, demà, l'altre dia, **fins que sigui una actitud plenament incorporada**. Hi ha qui diu que si un hàbit es repeteix 21 vegades s'incorpora a la praxis vital de la persona practicant, en aquest cas de la no violència verbal.

L'ànima gran que va ser en Gandhi, en Mahatma, va fer virtut del llenguatge no violent. **Petits canvis, grans diferències**. Ens costa tant entendre-ho i practicar-ho, ja fa tants anys.

Amb tota humilitat, he constatat que institucions mediadores com els i les Síndiques de Greuges, a més del llenguatge fàcil i comprensible en la seva activitat comunicadora i de defensa, **estan per la comunicació no violenta**. Tot comença per la llengua i el llenguatge, el diàleg com invent tecnològic de darrera generació.

Recordem-ho, el llenguatge no violent, **el diàleg és més intel·ligent**.

Carles Dalmau Ausàs, mediador i advocat
Ex-Síndic de Greuges de Sant Boi de Llobregat.

Dia Mundial de la Salut Mental

10 OCT

Impulsada per la Federació Mundial per a la Salut Mental (WFMH) i amb el suport de l'Organització Mundial de la Salut (OMS), cada 10 d'octubre es commemora el Dia Mundial de la Salut Mental, per **donar visibilitat** a aquesta realitat i **fer una crida a respectar la dignitat de les persones que pateixen malalties mentals**, i per generar un conjunt d'estratègies d'atenció, d'acompanyament, de tractament i de cures que serveixin de suport a aquestes persones i les seves famílies, que els permeti conviure amb la seva malaltia o guarir-se definitivament.

El dèficit en el tractament de trastorns mentals és molt important, sobretot en els països d'escassos recursos. Per això enguany s'ha triat el lema ***Salut mental i benestar, una prioritat global,*** amb l'objectiu que aquesta campanya mundial augmenti la consciència de la ciutadania i s'apel·li a totes les persones, institucions i estats a prestar una atenció especial a aquest greu problema de salut amb repercussions en tot el planeta.

Hi ha multitud de dades i indicadors que constaten que **quan parlem de salut mental parlem d'un gran volum de població**, de moltes persones; que els factors socials de risc influeixen enormement, i que **la salut mental de la ciutadania ha d'esdevenir una prioritat de les polítiques públiques** i que encara estem molt lluny de donar la resposta i els recursos que la salut mental requereix, especialment en països poc desenvolupats, tot i que les crisis econòmiques també han impactat amb fortes retallades en països desenvolupats com a Catalunya i a Espanya.

Amb la pretensió de promoure el coneixement d'aquesta realitat social de les malalties mentals i de facilitar el respecte a la dignitat de les persones afectades, i promovent la seva visibilitat, inclusió i integració, **és fonamental vetllar i garantir el dret a la salut mental principalment en l'Atenció Primària** com a primer nivell assistencial bàsic, per atendre els primers indicis de les malalties, així com per fer les necessàries derivacions a altres serveis especialitzats del sistema sanitari i comunitari. És fonamental la **prevenció en salut mental ja des de la infància i l'adolescència**, promovent formació, recursos i esforços en els diagnòstics i tractaments de trastorns precoços de salut mental, atès que

redueix costos i recursos en el futur, i s'evita i mitiga tot tipus de problemes vinculats. Promoure i invertir en programes de salut en la població jove, en els adolescents i, especialment, en els que trobem en posicions més desfavorides perquè creixin amb seguretat, saludablement i en societat, és **invertir en el nostre propi futur, com a societat saludable i com a persones**.

Un deure ètic de les sindicatures municipals de greuges és estar amatents i receptius a les queixes i les necessitats de les persones amb discapacitat mental

En l'actual context de pandèmia mundial per la covid-19, el Dia Mundial de la Salut Mental és especialment rellevant perquè, malauradament, el món que coneixíem ha estat sacsejat i atropellat per un virus visible només a través d'un microscòpic electrònic i perquè no hi ha dubte que **la pandèmia ha colpejat abruptament totes les nostres seguretats** i ha provocat un sentiment de desemparament i fragilitat que pot ser desolador.

Aquest fenomen global del coronavirus és d'una magnitud que no acabem d'entendre en la seva totalitat, tant per la seva escala planetària, com per la seva velocitat d'infecció. Tanmateix, el més impressionant és que **ha posat en perill, en poc temps, la salut de milions de persones, la subsistència i l'economia i ha confinat la població**, perquè el mode de vida convencional al qual estàvem acostumats infecta i propaga el virus i posa en perill la vida. De cop i volta, els gestos personals més simples i entranyables com estrènyer la mà, abraçar-se i socialitzar-se s'han convertit en fonts de perill i ansietat.

Certament, de l'afectació i de les conseqüències en la salut mental de les persones per l'impacte produït pel coronavirus, ja s'ha posat de manifest en l'alerta d'especialistes, sistemes sanitaris, entitats i administracions. En conseqüència, **caldrà que s'activin propostes, dispositius i recursos adients** per donar resposta i encarar aquest repte tant a en l'àmbit social com en el sanitari.

Necessàriament aquesta crisi ha de suposar una **oportunitat per reflexionar sobre alguns aspectes del nostre model social**, tenint presents els diferents desajustos i debilitats quant a la salut mental que ja existien abans del covid-19, i caldrà concentrar esforços a millorar l'atenció envers la salut de forma real i efectiva, tot exigint que aquestes es concretin i es materialitzin.

Totes les persones intentarem sobreviure al virus, sent conscients que ningú no ho té garantit, però per damunt de tot hem d'e**sprémer la nostra intel·ligència individual, col·lectiva i social**, i la nostra capacitat de **resiliència** perquè són aptituds essencials, per seguir navegant.

Centrant-nos en la realitat de les sindicatures locals que defensen els drets de les persones des de la immediatesa i la proximitat i en el nostre compromís amb el Dret a la Salut, tal com consta a l'article XVII de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, on s'apel·la que les autoritats municipals afavoreixin l'accés en igualtat de tots els ciutadans i les ciutadanes a l'atenció i prevenció sanitària, és, en conseqüència, un **deure ètic de les sindicatures municipals de greuges, estar amatents i receptius a les queixes i les necessitats de les persones amb discapacitat mental**, donant resposta i actuant en la defensa dels seus drets en les instàncies que són de la nostra competència.

Dolors Vallejo Calderón

Síndica Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat

Dia Internacional per a l'eradicació de la pobresa

17 OCT

Aquest any es commemora el 32è aniversari de la crida a l'acció de Joseph Wresinski que va inspirar la celebració del 17 d'octubre com el Dia Mundial per a la superació de la pobresa extrema i que 5 anys més tard seria reconeguda per les Nacions Unides, tot i que la primera vegada que es va celebrar va ser el 1987 a París, quan **centenars de persones es reuniren per manifestar-se en honor a les víctimes de la pobresa, la gana, la violència i la por**. Donades les circumstàncies **la paraula *celebrar* aquest any 2020 sembla una ironia**.

Voldria remarcar, d'entrada, l'etimologia de la paraula eradicar que prové del llatí *eradicare*, és a dir **arrencar d'arrel** i la contundència que implica aquest verb.

No deixa de ser sorprenent que en un món amb un gran nivell de desenvolupament econòmic, recursos financers i mitjans tecnològics, milers de persones visquin en la més extrema pobresa, patint moltes privacions que es relacionen entre si, **cosa que els impedeix exercir els seus drets, eternitzant així la seva pobresa**. Entre les diverses privacions, pensem en unes condicions de treball perilloses, habitatges precaris i insegurs, accés limitat a l'atenció mèdica, falta d'aliments nutritius… A més, **el gènere, l'edat i la procedència són factors determinants per trobar-se en situació de pobresa.**

Tot i que el lema del dia internacional d'aquest any és "aconseguir la justícia social i mediambiental per a tothom", crec que hi ha un tema prioritari que ha impactat en la nostra societat i que ens ha posat en guàrdia, incrementant així els índexs de pobresa: **la irrupció del covid-19, que ha anul·lat l'efecte de la recuperació i ha provocat un retrocés fins al pitjor moment de la crisi**, que segons l'ONU podria **augmentar per primera vegada des de 1990**. Situant-nos davant d'un escenari extrem, el nombre de persones que viuen en la pobresa podria augmentar en 420-580 milions .

La societat en general i els col·lectius més vulnerables en particular hem d'afrontar un futur ple d'incerteses i d'una durada que es fa difícil de preveure. Cap on anem? Què ens depara el futur?

Si recorrem a l'informe FOESSA (25 juny 2020) ens ofereix unes dades preocupants: **actualment 3 de cada 10 persones en exclusió greu no tenen cap tipus d'ingrés**. Estem davant d'una crisi d'emergència en l'àmbit de l'habitatge, ja que per l'impacte del coronavirus la meitat de les famílies en situació de precarietat greu (sobretot els col·lectius formats per dones, famílies nombroses i monoparentals, persones migrades…) no poden fer front a les despeses que suposa el pagament d'una hipoteca, el lloguer d'un habitatge i tampoc poden pagar subministraments bàsics com aigua, llum… Pel que fa a la salut s'està convertint en un determinant molt influent en els processos d'exclusió greu.

La irrupció del corona ha provocat també la **discriminació d'infants i adolescents pel fet de no pertànyer a la comunitat virtual** per falta de recursos, disminuint així el seu rendiment acadèmic.

Des de les Sindicatures locals ens hem trobat d'una manera molt crua davant d'aquesta nova realitat. Tots nosaltres hem lluitat i lluitem, des del món local, per aconseguir reduir aquestes bretxes tan

discriminatòries, entre altres, revisant l'atenció a la dependència (recordem la situació dramàtica que es va viure en moltes residències) i consolidant l'ingrés mínim vital, desvinculant-lo del dret a rebre suport per a la inclusió social.

Són vàlids encara els reptes que l'Eva Abellan, presidenta del FòrumSD, proposava en el seu article sobre la pobresa l'any 2019: " **Fer servir el padró com a eina per garantir els drets de les persones més vulnerables, afavorir l'accés a drets universals bàsics** com és el dret a l'aigua, **regular el preu de l'habitatge…".**

La societat en general i els col·lectius més vulnerables en particular hem d'afrontar un **futur ple d'incerteses i d'una durada que es fa difícil de preveure**. Cap on anem? Què ens depara el futur?

Francesc Torralba des de la pàgines de *La Vanguàrdia* (11/10/2020) aventura una possible resposta: "En contextos de dificultat, l'esperança és creure en la possibilitat de tirar endavant i per tant és imprescindible. Aquest alè és l'únic antídot contra el nihilisme pràctic perquè **l'esperança és el que et posa en acció**. Si no, porta a la passivitat i al cinisme".

Anna Martí Pellicer

Síndica de Greuges de La Seu d'Urgell

El FòrumSD dedica les seves jornades de formació a analitzar l'impacte de la pandèmia per covid-19 en l'àmbit dels Drets Humans de proximitat

5 NOV

La **incidència de la pandèmia per covid-19 en els drets humans** serà el tema de les **XIII Jornades de Formació del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD)**, que començaran aquest divendres 6 de novembre de 2020 i que, per primer cop, es realitzaran completament **en línia** i s'obriran a totes les persones interessades amb independència de si formen part o no de l'entitat organitzadora. Les jornades, titulades ***Drets de proximitat en temps de covid***, constaran de **quatre sessions** que es realitzaran **entre els mesos de novembre i desembre.**

La defensa dels Drets Humans canvia amb el temps i les circumstàncies de cada moment, motiu pel qual **la irrupció del covid-19 ha incidit de forma dràstica** en aquest àmbit. L'objectiu del FòrumSD és analitzar **quina ha estat, fins ara, aquesta afectació** i **com ha influït en la feina que desenvolupen les defensories locals** en àmbits com l'emergència habitacional, la pobresa energètica, les prestacions per vulnerabilitat, els drets fonamentals, el *sensellarisme*, les persones grans o la infància i l'adolescència, entre d'altres.

Les quatre sessions de les Jornades inclouran una **conferència inicial a càrrec d'especialistes** i, posteriorment, una **taula rodona amb la participació de síndics i síndiques** locals. La primera de les conferències la protagonitzarà, aquest divendres, **David Bondia**, president de l'Institut de Drets Humans de Catalunya (IDHC). Per a les properes sessions s'ha previst la participació de **Teresa Crespo**, exdirectora d'Entitats Catalanes d'Acció Social de Catalunya (ECAS); **Francesc Torralba**, filòsof i teòleg; i **Jaume Funes**, psicòleg, educador i periodista.

Les Jornades de Formació del FòrumSD estan tradicionalment orientades als defensors i defensores

locals i als seus equips amb l'objectiu de compartir i actualitzar coneixements i garantir la qualitat de la feina que realitzen. En aquesta ocasió, però, **donada tant la temàtica com el format digital**, la iniciativa s'ha **obert a totes les persones interessades**, de forma que hi puguin participar amb l'únic requisit de la **inscripció prèvia i gratuïta**.

Les Jornades són possibles gràcies a la implicació de la **Diputació de Barcelona, la Diputació de Girona, la Diputació de Lleida,** l'**Associació Catalana de Municipis** i la **Federació de Municipis de Catalunya.**

Dia Mundial de la Infancia 2020: Que la covid no ens faci oblidar la infancia maltractada

20 NOV

Un dia abans de la commemoració de la Convenció dels Drets de la Infància que es celebra cada 20 de novembre, la lectura de la premsa em va deixar esgarrifada, amb un alau de notícies que omplien els diaris del dia: "Condemnat a 4 anys de presó un avi de 72 per abusar de les netes durant mesos"; "Troben penjada Rosario Porto, a la presó per matar la seva filla Asunta"; "Imposen 11 anys a un altre veí de la capital per agredir sexualment del seu fillastre des dels 10 als 15 anys i 5 a la mare per saber-ho i no denunciar els fets"; "Mor el nadó de Tàrrega ingressat per suposats maltractaments de la mare"; "Vint anys de presó a una mare per llançar el seu nadó per la finestra"; "Confirmats els vint anys de presó per la dona que va llançar la seva filla acabada de néixer per la finestra del cinquè pis"; "La Fiscalia de Màlaga rebaixa la pena de la mare acusada de la mort de la seva filla de disset mesos a la que va abandonar a casa durant un mes"….

De fet, al costat de totes aquestes notícies que fan tremolar les consciències, la darrera, "Un jutge condemna a una mare per pegar als seus fills, de tres i dos anys, perquè no s'estaven quiets al domicili familiar", sembla una ximpleria.

Però que està passant? Quanta maldat i maltractament vers als nens i nenes. Em pregunto el que hauran patit tants menors durant el confinament, sense poder anar a l'escola, en mans dels seus maltractadors i abusadors dia i nit. Com demostren totes aquestes notícies, la major part del seus patiment es produeix a l'àmbit familiar, on precisament se'ls ha de protegir.

El més terrible de tot és que aquesta pandèmia ha invisibilitat la violència que pateix una part important de la nostra infància, perquè la major part de les notícies que acabo de recopilar omplen un petit requadre i passen desapercebudes pel lector, en un moment com l'actual. Sempre he pensat que la infància més vulnerable, els nens i nenes en risc, són invisibles; de fet encara no hi ha estadístiques dels menors que arriben a morir a l'any, cosa és intolerable, vergonyosa. Quanta maldat i maltractament

vers als nens i nenes. Em pregunto el que hauran patit tants menors durant el confinament, sense poder anar a l'escola, en mans dels seus maltractadors i abusadors dia i nit.

No podem deixar que la covid agreugi els maltractaments i abusos que pateix la infància més vulnerable: cal estar atents per a protegir-la d'aquesta lacra social.

Ja fa deu anys, a Catalunya es va promulgar una Llei per defensar la infància, el 27 de maig de 2010 es va aprovar la Llei sobre drets i oportunitats de la infància i l'adolescència, un clam a la protecció dels més vulnerables, una declaració dels seus drets, una norma que sembla voler prevenir i garantir la protecció dels nens i nenes de la violència. Una Llei que no s'ha desenvolupat, i encara és desconeguda per la gran majoria de la població catalana.

Avui, 20 de novembre de 2020, és el Dia Internacional dels Drets de la Infància. Per això en plena pandèmia, hem de denunciar els maltractaments i abusos que pateixen els nens i les nenes al nostre país, que la covid no faci que ens oblidem de la infància en risc. Que la pandèmia i el patiment que ens ha portat ens faci una mica millors, i remogui les nostres consciències, perquè un món millor és possible, i en aquest la nostra infància és el futur.

Dora Padial
Síndica Municipal de Greuges de Lleida

Violencia de género: hasta aquí no basta, arriesgándonos para dar un paso más

25 NOV

Esta semana destaca en nuestras agendas un tema que nos duele a todos: la violencia contra la mujer. Es cierto que **vivimos en sociedades en las que la violencia se manifiesta a diario** de una forma u otra pero no es menos cierto que **poco a poco se va avanzado en su erradicación**.

Ya no aceptamos, ni en las escuelas ni en el ámbito familiar, que se maltrate a un menor aunque la intención sea la de reprender o educar. La discriminación, que es otro modo de violencia, tampoco es aceptable y, en términos generales, **existe una Ley que ofrece un marco para la protección de la Mujer**.

Precisamente el camino para esa ley fue largo y doloroso y algunas personas pagaron el precio más alto. **El próximo 17 de diciembre hará 23 años del asesinato de Ana Orantes Ruiz** de la mano de quien fue durante 40 años su torturador y el de sus 11 hijos. Una semana antes, ella había denunciado por enésima vez la violencia que había sufrido y que seguía sufriendo después del divorcio, en esa ocasión en un programa de televisión que provocó que la ira de ese hombre se convirtiera en una obsesión de matar y así lo hizo.

Era miércoles y rociándola con gasolina Ana fue quemada viva en el patio de su casa, pero esa agresión tocó el corazón de la sociedad y afectó a todos los españoles, conmocionados por la noticia que les llegaba a través de informativos y programas especiales. Las imágenes de Ana Orantes, denunciando a su agresor en la entrevista de la semana anterior y anticipando lo que le iba a ocurrir, fueron demoledoras para la conciencia social del país. De algún modo, **la sociedad reconoció, demasiado tarde, que había hecho caso omiso del grito desesperado de una mujer** que se sabía en peligro vital.

La responsabilidad traspasó las pantallas y caló en todos los hogares. Pocos meses después, se aprobó el primer Plan de Acción contra la Violencia Doméstica, dos años más tarde se produjo la modificación el Código Penal y la Ley de Enjuiciamiento Criminal, incluyendo el delito de ''violencia psíquica ejercida con carácter habitual '' y una ''nueva medida cautelar que permite el distanciamiento físico entre el agresor y la víctima" (Ley 14/1999). Finalmente, **en el 2004 se aprobaba la Ley Orgánica de Medias de Protección Integral contra la Violencia de Género (1/2004)**.

Ese vuelco en nuestra conciencia colectiva no supuso, desgraciadamente, un final feliz aunque sí **un punto de inflexión para que el maltrato y las muertes de las mujeres dejaran de entenderse como un ''mal cultural aceptable"** o hechos aislados a ocultar como un ''secreto de familia'' que hasta entonces

quedaba entre las cuatro paredes del hogar.

Por otro lado, las Administraciones se vieron obligadas a destinar recursos para dar atención a las mujeres víctimas e invertir en campañas para la erradicación de la violencia. Por desgracia **las inversiones son todavía hoy insuficientes.**

La prostitución no está incluida como forma de violencia contra la mujer dentro del pacto del Estado, una contradicción patente que es el colmo de la hipocresía social y da argumento a quién se atreve a pedir su legalización

Son muchas cuestiones a tener presentes en un solo día pero si el 25 de noviembre, Día Internacional contra la Violencia a las Mujeres, debemos destacar algo, yo pondría en valor el recuerdo de las víctimas y buscaría el acicate para **huir de la complacencia para que nuestras conciencias no descansen** y sigamos exigiéndonos más compromiso porque los asesinatos y la violencia contra las mujeres siguen ahí.

El *Estudi sobre la prostitució, la tracta i l'explotació sexual a les Illes Balears** del Instituto Balear de la Dona coordinado por la Universidad de las Islas Baleares y presentado el pasado día 29 de octubre nos proporciona datos escalofriantes y muy útiles como que la **prostitución mueve en Baleares** un negocio ilícito de más de 70 millones de euros al año; alrededor de 90.000 hombres pagan cada año para prostituir a mujeres; y, en 2020, hay unas 2.350 mujeres en situación de prostitución; 3 de cada 4 habían pasado por procesos infecciosos, 2 de cada 10 habían sido violadas y que casi el 70% temían la violencia por parte de sus prostituidores. La encuesta, parte de este estudio, revela un sinfín de datos más a cual más interesante y deja de manifiesto que **la violencia sufrida por estas personas en situación de prostitución está presente en la práctica diaria.**

El pacto de Estado contra la violencia de género define que la agresión sexual es un delito que consiste **atentar con violencia e intimidación contra la LIBERTAD SEXUAL de una persona**. Es una forma de violencia que incluye violación, acosos, abuso sexual o la tortura de la persona de forma sexual. Todas esas prácticas están incluidas en la realidad habitual dentro del sistema prostitucional.

Sin embargo, **la prostitución NO está incluida como forma de violencia contra la mujer dentro del pacto del Estado**, una contradicción patente que es el colmo de la hipocresía social y da argumento a quién se atreve a pedir la legalización de la prostitución. Además, los estudios realizados en los países en las que la prostitución es legalizada, aportan datos que confirman el aumento de las víctimas de trata, el abuso de menores, la violencia ejercida contra la mujer y la imposibilidad material de que la persona en situación de prostitución pueda vivir o recuperar mínimamente una vida normalizada y mucho menos la vida soñada, si ese fue el motivo de su prostitución por voluntad propia.

Somos una sociedad en permanente evolución y nos encontramos en un mundo convulso por infinidad de circunstancias pero **nuestros principios y nuestra memoria nos deberían guiar para que en este nuevo punto de inflexión fuésemos capaces de asumir voz de las más vulnerables poniendo en las agendas públicas la prostitución y el debate sobre su abolición**, porque las mujeres prostituidas quizás no lo harán por miedo a morir en las manos de sus agresores, como le ocurrió Ana Orantes.

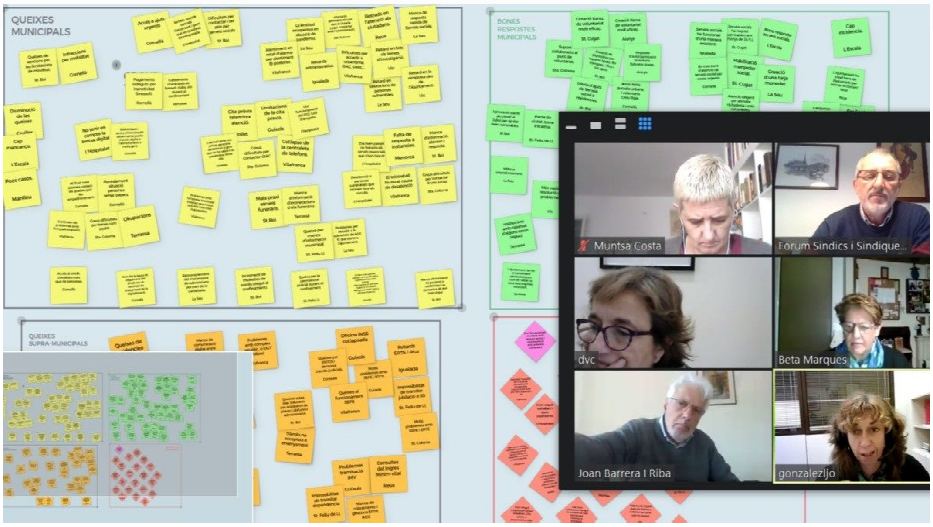
**El estudio cuenta con una encuesta hecha a 239 personas en situación de prostitución: 255 mujeres, 7 hombres y 7 transexuales. Indistintamente si la situación era obligada por otras personas. Se puede consultar en la página web del Ibdona y la presentación oficial está publicada en el canal YouTube del mismo instituto.*

Anna Moilanen

Defensora de la Ciudadanía de la ciudad de Palma

Els síndics locals alerten de l'extrema fragilitat dels serveis socials municipals nou mesos després de l'inici de la pandèmia de covid-19

3 DES



El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) alerta de **l'extrema fragilitat dels serveis socials municipals en un moment que sorgeixen nous models de pobresa com a conseqüència de la pandèmia per la covid-19.** És la principal conclusió de l'informe *Desatencions a la ciutadania en temps de pandèmia*, que els defensors de proximitat han elaborat després d'analitzar les demandes i queixes rebudes per part de la ciutadania aquests últims mesos a les 47 ciutats que disposen d'aquesta figura i que sumen, en total, més de quatre milions d'habitants. En base a les conclusions de l'informe, **el FòrumSD proposa un decàleg de recomanacions que faran arribar a les Administracions** i en base al qual els síndics i síndiques de proximitat **obriran actuacions d'ofici als respectius ajuntaments.**

La principal conclusió de l'informe és que "el sistema de garantia social està massa tensat" de forma que no pot garantir plans d'actuació preventius i **pateix una sobrecàrrega que "pot deixar a moltes persones sense les prestacions que necessiten"**. En aquest sentit, adverteixen que "**és vital reforçar urgentment" els Serveis Socials Municipals** per tal que aquests dispositius no esdevinguin la "baula febre" del sistema, destinant-hi més personal i rebaixant el temps de resposta de les peticions, entre d'altres mesures.

La situació dels Serveis Socials Municipals s'afegeix a **les dificultats pel bloqueig de les Administracions supramunicipals, que provoca demores i dificultats en la tramitació dels ERTO, prestacions de desocupació, Renda Garantida de Ciutadania i el Ingrés Mínim Vital** provocant greus disfuncions en l'atenció a la ciutadania i, molt especialment, als col·lectius en situació de major vulnerabilitat.

Traves a l'empadronament i actuacions policials

El síndics municipals també alerten que alguns Ajuntaments, tot i les dificultats que comporta la crisi de la covid 19, continuen posant **traves administratives als ciutadans que volen empadronar-se**, i els

recorda que tenen l'obligació de fer-ho amb independència de la situació habitacional dels demandants. També demanen que es revisin les actuacions dels cossos municipals locals per evitar algunes situacions d'abús d'autoritat i poca empatia amb la ciutadania.,

Igualment, l'informe insta a millorar la comunicació dels Ajuntaments i els ciutadans, establint canals de comunicació nous i millorant els existents. En aquest sentit, el FòrumSD destaca el impacte que pot tenir la bretxa digital entre els ciutadans que no poden accedir a Internet o tenen dificultats de connectivitat. També qualifica de "preocupant" la poca comunicació digital entre la Generalitat i l'Administració local, especialment nociva en aspectes com la situació a les residències de gent gran, i **demana que es declarin serveis essencials els centres cívics i els equipaments esportius i culturals que per aquells col·lectius més vulnerables són indispensables per no desconnectar-se de l'entorn.**

Amb tot, l'informe **posa en valor el paper essencial que han jugat els municipis a l'hora d'arbitrar mesures per atendre els sectors de la societat més afectats per la crisi sanitària**. "Han estat l'administració més a prop de la ciutadania i, en general, la que millor ha respost a les demandes habituals i a les noves demandes sorgides arran de la pandèmia", indiquen.

Des d'aquesta perspectiva, les sindicatures municipals demanen una reflexió per a consolidar els mecanismes de treball que han funcionat i corregir aquells que convé millorar. Entre els primers inclouen la necessitat de canalitzar i aprofitar l'esperit "participatiu i col·laboratiu" de la ciutadania que s'ha mobilitzar en aquest període a través d'entitats i associacions per sumar esforços amb els poders públics. Quant als aspectes sobre els quals convé reflexionar esmenten **el teletreball, per evitar que sovint depengui del voluntarisme i dels recursos propis del funcionariat**.

El FòrumSD recorda als ajuntaments que tenen el deure d'empadronar totes les persones que residiesen al seu municipi

10 DES

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) recorda als ajuntaments que **tenen el deure d'inscriure al padró totes les persones que resideixen a cada municipi amb independència de la seva situació habitacional**. Aquest tràmit és indispensable per accedir a serveis i prestacions i **posar-hi traves no té cap més conseqüència que consolidar l'empobriment dels sectors més vulnerables** de la societat. D'aquesta forma, el FòrumSD surt al pas del debat registrat aquests últims dies a poblacions com Badalona i Santa Coloma sobre un **problema que es repeteix, amb diferents matisos, a diferents municipis catalans.**

Les dificultats per l'empadronament són, de fet, un dels **problemes recurrents** que els defensors i defensores locals han detectat en el seguiment que han fet els darrers mesos de l'actuació de l'administració municipal durant la crisi del covid-19 i que **han publicat a l'informe *Desatencions a la ciutadania en temps de pandèmia*.**

No es tracta d'una situació nova o derivada de la pandèmia sinó més antiga, però **l'actual situació sanitària l'ha posat encara més de relleu** fins al punt que apareix al decàleg de bones pràctiques que el FòrumSD proposa als ajuntaments com a conclusió de l'informe. En concret **la mesura 7 recomana als ajuntaments "eliminar urgentment les través per a l'empadronament" perquè "tenen el deure de facilitar el padró".**

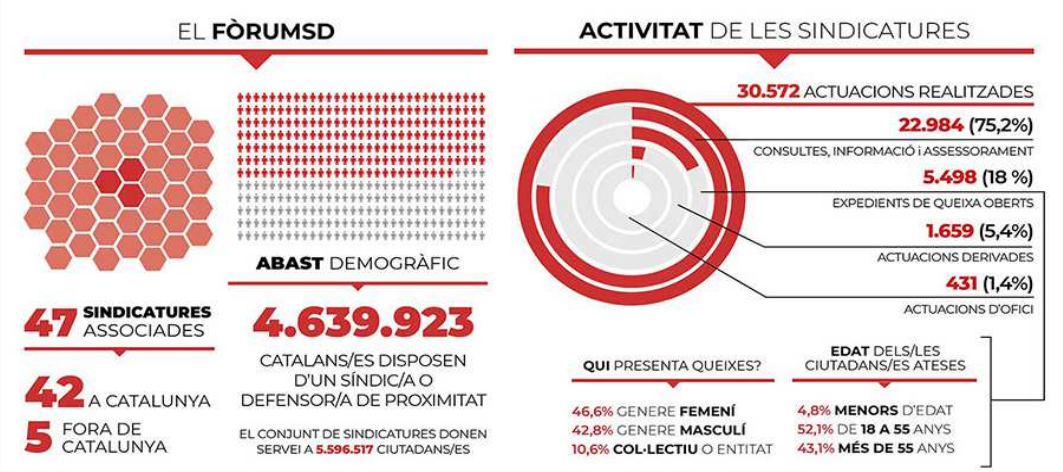
Facilitar l'empadronament forma part dels requisits de la bona administració però topa amb la disparitat de criteris amb què els municipis atenen aquestes peticions, especialment en els casos en què el domicili de residència no és convencional. El 2019, el **FòrumSD va publicar la monografia *El dret a ser empadronat i la bona administració***, elaborada pel doctor en Dret Juli Ponce i que resumeix tota la normativa que afecta la inscripció al padró.

A la vista de la legalitat, la monografía conclou que **donada l'obligació jurídica que la ciutadania té d'empadronar-se al municipi en el qual efectivament resideix**, cada **Ajuntament "te l'obligació també jurídica d'inscriure al padró municipal a totes les persones que efectivament resideixen** al municipi i ho sol·licitin" i, a més, "amb independència de la seva nacionalitat o estatus legal, el títol pel que ocupi un habitatge o la situació legal o física de l'habitatge". **La llei preveu, fins i tot, "mecanismes per empadronar a persones que no gaudeixen de llar al municipi**, però que hi viuen permanentment (sense sostre, infrahabitatge , etcètera)."

Els problemes d'empadronament s'afegeixen a la **situació d'extrema fragilitat dels serveis socials municipals** que els defensors de proximitat també denuncien al seu informe tot reclamant que s'hi destinin més recursos i personal. D'aquesta combinació de factors se'n deriven situacions de **vulnerabilitat profunda i pobresa cronificada** que el sistema públic de garantia social no dóna a l'abast a atendre.

Les sindicatures agrupades al FòrumSD van superar les 30.000 actuacions a l'any 2019

DES



Les sindicatures i defensories locals membres del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) van superar, en conjunt, les **30.000 actuacions durant l'any 2019**, segons es desprèn del ***Recull d'Informes* d'aquell any, que s'acaba de publicar**. El *Recull* agrupa l'activitat de les 47 defensories integrades al Fòrum, de les quals 42 pertanyen a municipis catalans i 5 són de la resta de l'Estat espanyol. El conjunt de les sindicatures del FòrumSD dóna servei a **més de 5,5 milions de ciutadans/es**. En el cas de les defensories catalanes, aquestes abarquen **4,6 milions de ciutadans/es**.

La majoria de les actuacions de 2019, **un 75 per cent, es corresponen amb consultes**, peticions d'informació o assessorament a la ciutadania. Els síndics i síndiques de proximitat també van obrir, en conjunt, **5.498 expedients de queixa**, van derivar 1.659 temes a d'altres instàncies (donat que no són de la seva competència) i van obrir **431 actuacions d'ofici**, és a dir, expedients que no obeeixen a cap queixa ciutadana sinó a problemes detectats per les pròpies sindicatures. La majoria de les actuacions corresponen a temes relacionats amb la sostenibilitat. Aquestes representen el 39,4 per cent, seguides de les referides a temes de convivència (37,1 per cent) i transparència i bon govern (23,5 per cent).

Dels 5.498 expedients de queixa, **gairebé un 40 per cent van donar lloc a recomanacions**, però la majoria (gairebé un 44 per cent) es van resoldre **mitjançant processos de mediació**. Un 18 per cent estan 'en tràmit', és a dir, pendents de la resposta per part de l'ajuntament al qual es refereixen.

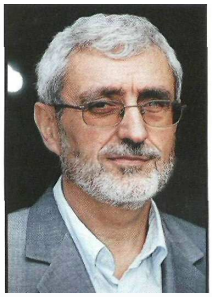
El *Recull d'Informes 2019* s'elabora amb les dades aportades per les diferents sindicatures i defensories i incloses en les memòries que, anualment, presenten al respectiu Ple municipal. El document inclou també una cronologia d'activitats del FòrumSD, entre les quals destaquen la **signatura d'un conveni** amb la Taula del Tercer Sector, la creació de l'**Aliança Global d'Ombudsperson Locals (AGOL)** o els acords amb l'Associació Catalana de Municipis o la Fundació Proactiva Open Arms, entre d'altres.

Més informació: Llegeix/descarrega el Recull d'Informes 2019 del FòrumSD

ANNEX II

A continuació us mostrem les tres persones que al llarg d'aquests vint anys van estar al front de la institució comissionada pel Ple per a la defensa dels drets i les llibertats reconegudes a la ciutadania de Sant Boi de Llobregat .

El primer candidat que va ser triat com a Defensor del Ciutadà de Sant Boi de Llobregat ho va ser en Santiago Vidal Martínez, qui va desenvolupar el càrrec durant el període comprès de setembre de 2000 fins al març de 2004.



DEFENSOR DEL CIUTADÀ SANT BOI

El segon candidat que va continuar amb la defensa dels drets de la ciutadania en el municipi de Sant Boi de Llobregat va ser en Carles Dalmau, des del 2004 fins al setembre de 2016. Aquest, a més, va propiciar el canvi de denominació del servei, que va passar a anomenar-se Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi.

SÍNDIC MUNICIPAL DE GREUGES SANT BOI

Per últim, complint amb la mateixa tasca, al setembre de 2016, va ser triada pel Ple la tercera Sndica Municipal de Greuges de Sant Boi, na Dolors Vallejo, i primera dona en exercir el càrrec.

Síndica Municipal de Greuges
Sant Boi

Ajuntament de
Sant Boi de Llobregat

Alcaldia
Casa de La vila
Sant Boi de Llobregat.

El Ple de l'Ajuntament, en sessió ordinària , celebrada el dia 18 de setembre de 2000 , i sense perjudici del que resulti a l'acta de la corresponent sessió, adoptà, entre altres, el següent acord:

El Ple de l'Ajuntament, en la sessió ordinària de 2 de maig de 2000, va aprovar la creació de la figura del Defensor del Ciutadà, com a institució comissionada pel Ple per a la defensa dels drets i les llibertats reconeguts per la legislació local als ciutadans i les ciutadanes de Sant Boi de Llobregat, així com del seu Reglament.
Aquest acord ha estat publicat al BOP núm. 114 de data 12-05-2000 i al DOGC 3138 de data 12-05-2000.
Acabat el termini d'informació, i com que no s'hi ha presentat cap al.legació, queda aprovat definitivament.
S'acorda:
Nomenar el Sr. Santiago Vidal Martínez com a Defensor del Ciutadà de Sant Boi de Llobregat, el qual gaudirà dels drets i les obligacions pròpies del càrrec.
En l'exercici de les seves funcions actuarà amb autonòmia, independència i objectivitat.

Contra aquest acte administratiu, que és definitiu en via administrativa, podeu interposar, amb caràcter potestatiu, recurs de reposició davant el mateix òrgan que l'ha dictat, en el termini d'un mes a comptar des del dia següent a la recepció d'aquesta notificació.

Contra la desestimació expressa o presumpta del recurs de reposició podreu interposar recurs contenciós administratiu davant de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà de la recepció de la notificació de la desestimació, quan aquesta sigui formulada de forma expressa, o en el termini de sis mesos a comptar des de l'endemà del dia en què el referit recurs de reposició s'hagi d'entendre desestimat de forma presumpta.

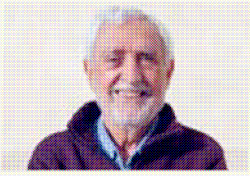
Podrà impugnar-se directament l'esmentat acte administratiu davant de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar des del dia següent al de la recepció d'aquesta notificació.

No obstant això, podreu interposar-ne qualsevol altre si ho considereu convenient.

Sant Boi de Llobregat, 21 setembre 2000

LA SECRETÀRIA ACCIDENTAL,

Acord de nomenament de Santiago Vidal Martínez com a Defensor del Ciutadà de Sant Boi de Llobregat.



Santiago Vidal

(2000-2004)

"La creació del Defensor del Ciutadà, primer nom de l''ombudsman' santboià, va ser motiu de gran alegria per a mi. Ara puc dir que va ser una proposta que vaig fer a l'aleshores alcaldessa, Montserrat Gibert. Posar-ho en marxa no va ser fàcil. Era una figura nova i molt poques ciutats catalanes la tenien. Al Baix Llobregat, Sant Boi va ser pionera. Estic satisfet dels resultats durant el temps que vaig exercir com a Síndic de Greuges de Sant Boi, el servei va tenir molt bona acollida. Crec, però, que és una institució que la ciutadania, en general, ha de conèixer i usar molt més."

Carles Dalmau

(2004-2016)

"Vaig tenir el privilegi i la càrrega de conèixer i viure la ciutat, les situacions, problemes i conflictes de la ciutadania des d'una posició complexa i ambigua alhora. Per un costat el suport dels càrrecs electes i de tota una estructura administrativa i funcionarial, a més de les empreses públiques; per l'altre, la ciutadania i un reglament com a criteri orientador i ordinador de la meva comesa. Amb diferència, el més apassionant durant els anys de Síndic de Greuges, el contacte amb les persones i associacions i el coneixement i reconeixement de les molt bones pràctiques del nostre Ajuntament."

Síndica Municipal de Greuges
Sant Boi

20 anys vetllant per les bones pràctiques entre la ciutadania i l'Ajuntament

El Ple municipal del mes de maig de 2000 aprovava la creació de la figura del Defensor del Ciutadà de Sant Boi, més endavant el servei passaria a nomenar-se Sindicatura de Greuges Municipal (SMG). Naixia així una oficina per garantir els drets dels ciutadans i les ciutadanes amb relació a les actuacions de l'Ajuntament. Al servei s'hi podien adreçar totes aquelles persones que consideressin que alguna actuació del consistori havia pogut vulnerar els seus drets fonamentals.

Durant aquest temps, l'oficina de la Sindicatura ha conegut tres màxims responsables. Santiago Vidal va ser el primer síndic durant 4 anys (de 2000 a 2004). El va succeir en el càrrec Carles Dalmau (de 2004 a 2016). Després de vint anys, el servei, que compta des de l'inici amb el suport tècnic d'Olga Villaluenga, continua vetllant per les bones pràctiques a l'hora de resoldre conflictes i garantir els drets reconeguts en la legislació de règim local.

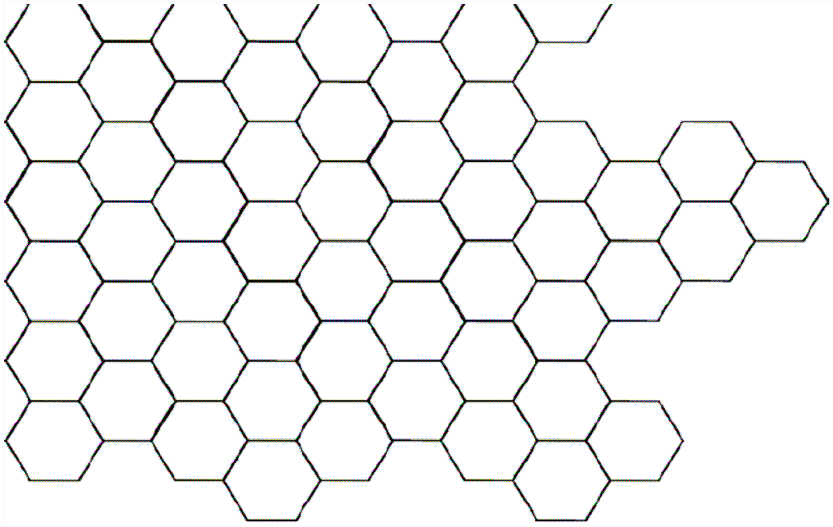
Al llarg de 20 anys, s'han tramitat 8.856 actuacions, principalment sobre convivència, mobilitat, sorolls i desperfectes a la via pública.

La Síndica de Greuges de Sant Boi atén a Cal Ninyo, amb cita prèvia: 93 6302036 i sindicadegreuges @ santboi.cat

Dolors Vallejo, Síndica de Greuges

Actualment, Dolors Vallejo Calderón és la Síndica de Greuges de Sant Boi. Passades dues dècades, creu que la institució ha de continuar oberta a la ciutadania perquè la conegui i tingui present. De la seva tasca diària destaca que "com a síndica estic al servei de les persones. Tinc a càrrec meu un òrgan que reforça i vetlla per la qualitat democràtica de l'Ajuntament i, per tant, és una institució necessària per promoure els drets humans, la transparència, el bon govern i la bona administració." També té molt en compte "el compromís i la gran responsabilitat amb la Sindicatura. Per això el nostre treball ha de tenir una perspectiva constructiva i proactiva. I vull recordar que és molt important que la nostra feina es realitzi amb independència i autonomia, tot fent recomanacions per esmenar una forma de procedir que hagi causat un greuge, evitar-ne de nous i augmentar en eficàcia la nostra administració municipal."

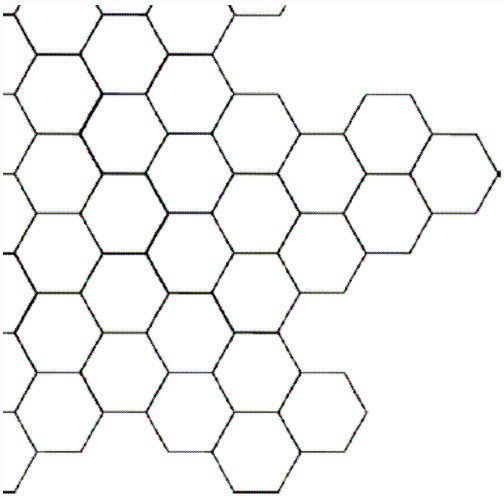
ANNEX III

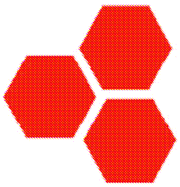


INFORME SOBRE LES DESATENCIONS A LA CIUTADANIA EN TEMPS DE PANDÈMIA

DESEMBRE 2020

FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA





INFORME SOBRE
LES DESATENCIONS A LA CIUTADANIA EN TEMPS DE PANDÈMIA

Estudi realitzat per una comissió del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya composta per:

Joan Barrera, Síndic de Cornellà del Llobregat
Pepa González, Defensora de Santa Coloma de Gramenet
Isabel Marquès, Síndica de Terrassa
Armand Soler, Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona
Dolors Vallejo, Síndica de Sant Boi del Llobregat

Amb el suport de **Marta Esquius**, assessora jurídica de la Síndica de Sabadell; i de **Muntsa Costa** i **Francesc Mateu**, des de l'equip tècnic del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya

FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA

© 2020 Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD)
Plaça de la Vila 1
08921 SANTA COLOMA DE GRAMENET
Telèfon +34 615 569 226
www.sindicatureslocals.cat
forumsd@forumsd.cat

Permesa la reproducció total o parcial d'aquest document, per qualsevol mitjà, citant la font.

Edició: **Essabedé Comunicació SCP (www.essabede.cat)**

PRESENTACIÓ

Aquest any 2020, arran de la pandèmia de la COVID-19, moltes de les **estructures que asseguraven el nostre estat de benestar han saltat pels aires**. La impredictibilitat de la situació, la manca d'experiència prèvia en la gestió d'una crisis d'aquest tipus i la necessitat imperiosa de posar per davant la salut pública a d'altres drets de ciutadania, ens han portat socialment a una situació inèdita que ha afectat a tota la ciutadania d'una forma o altra.

L'administració pública també ha patit aquest daltabaix: ha tingut l'obligació de cobrir noves necessitats de la ciutadania, de forma urgent, amb uns volums incrementats necessàriament i sense les eines humanes i tecnològiques suficients per fer-hi front. Això ha portat a **un col·lapse en l'atenció a la ciutadania amb greus repercussions** que han portat les persones a estar per sota dels mínims de benestar establerts pel pacte social.

Davant d'aquesta situació, les síndiques i els síndics locals no ens podem creuar de braços. Durant els darrers mesos hem vist com moltes persones se'ns adreçaven per exposar-nos diferents casuístiques de relació amb les administracions, la majoria amb un denominador comú: **no hi ha ningú a l'altra banda**.

És per tot això que el Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya hem volgut denunciar aquesta situació, que no ho oblidem, encara succeeix, i que **deixa desprotegida la població, abocant-la a situacions de vulnerabilitat inèdites** a la nostra societat.

Les 47 sindicatures locals que componen el Fòrum han aportat informació i dades per elaborar aquest estudi, que vol posar el focus en denunciar les ineficiències de l'administració però també, a aportar propostes de millora per corregir els errors actuals i impedir que aquests es repeteixin durant els propers mesos. **La proximitat a les persones que defineix les nostres institucions** locals s'han de posar més en valor que mai com a palanca de canvi per aproximar aquestes visions particulars a les administracions públiques, no només les locals, sinó les autonòmiques i les estatals.

Esperem que aquest treball serveixi de **guia per millorar l'atenció a la ciutadania** de les nostres ciutats.

Eva Abellan
Síndica de Sabadell
Presidenta del ForumSD

ABREVIATURES UTILITZADES

CESDHC	Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat (Saint Denis 2000)
ERTO	Expedient de regulació temporal d'ocupació
FòrumSD	Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya
INSS	Institut Nacional de la Seguretat Social
IMV	Ingrés Mínim Vital
OAC	Oficina d'atenció al ciutadà
ODM	Objectius de desenvolupament del mil·lenni
ODS	Objectius de Desenvolupament Sostenible
ONU	Organització de les Nacions Unides
RGC	Renda Garantida de Ciutadania

DESATENCIONS A LA CIUTADANIA EN TEMPS DE PANDÈMIA

Una anàlisi del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores locals de Catalunya sobre les conseqüències de la pandèmia de covid-19 durant l'any 2020

1. INTRODUCCIÓ

D'acord amb la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, les Síndiques i els Síndics Locals han de servir com a mecanisme no només de garantia dels drets de la ciutadania, sinó també de prevenció de la vulneració d'aquests drets. I és per això que en la situació actual s'hauran de potenciar les actuacions d'ofici

Les Sindicatures de Greuges locals, que durant la primera fase de la pandèmia han continuant exercint les seves funcions, tant en el seu rol de supervisió dels Ajuntaments com en el de canalització de les queixes de la ciutadania, han hagut de desenvolupar noves maneres de fer.

Creiem que **els ajuntaments són un servei essencial**, són l'administració més propera per garantir i exercir els nostres drets com a persones i com a ciutadans i ciutadanes.

"*Les autoritats públiques han de garantir la seguretat de la ciutadania, seguretat entesa com a tenir cobertes totes les seves necessitats per poder tenir una vida digna: aigua potable, energia, aliments, habitatge... treball, educació...*". Principi de la Seguretat Vital. Declaració internacional dels Drets Humans Emergents 2007

Com tothom, les sindicatures es van trobar d'un dia per l'altre amb una situació nova, i passada la primera onada han volgut revisar la situació viscuda. Ho han fet amb esperit d'aprenentatge i per poder encarar noves situacions a partir d'ara, o fins i tot la mateixa normalitat que ens toca viure a totes. Ho han fet precisament per garantir els drets de les persones que vivim a totes i cadascuna de les ciutats i pobles del nostre territori. **Els ajuntaments són peces claus de la vida en tots els seus àmbits a les nostres ciutats i cal revisar, amb tarannà constructiu, què va succeir i com es va treballar i actuar davant una situació mai abans viscuda**. I fer-ho amb l'ànim de sumar, per canviar tot allò que calgui i millorar tot allò que faci falta.

Els ajuntaments són peces claus de la vida i cal revisar, amb tarannà constructiu, què va succeir i com es va treballar i actuar davant una situació mai abans viscuda.

2. ENQUESTA, RECOLLIDA DE DADES I ANÀLISI

Els resultats d'aquest informe són fruit de l'anàlisi del treball que es fa a les 47 sindicatures associades al FòrumSD

Fruit d'aquesta anàlisi, constatem que:

1. **Els ajuntaments han estat l'administració que més a prop ha estat de la ciutadania** i en general, la que millor ha respost a les demandes habituals i a les noves demandes sorgides arran d'aquesta pandèmia. Així i tot, considerem que hi ha moltes coses a canviar per millorar en aquestes circumstàncies.

2. **Les sindicatures de greuges, creades com a institucions de segona instància, s'han transformat, a causa de la pandèmia, i han procurat, en tot moment establir aliances i sinergies de treball al costat dels seus ajuntaments**, i col·laborar per poder donar resposta a totes les peticions de la ciutadania, i en molts casos, actuar en primera instància, per tal de poder fer-ho amb la celeritat que necessitava la situació viscuda per les persones.

Per això,

Les sindicatures de greuges s'han transformat, a causa de la pandèmia, i han procurat establir aliances i sinèrgies de treball al costat dels seus ajuntaments

- Han constatat que **la proximitat i el coneixement social**, del teixit associatiu i de la comunitat veïnal de cadascun dels nostres territoris, **han estat claus per resoldre els problemes reals i diaris de la ciutadania**. La proximitat dels síndics i síndiques locals ha propiciat, en siuacions de crisi, un espai per facilitar la comunicació amb l'ajuntament, i fins i tot un recurs més si l'ajuntament l'ha volgut aprofitar. Per les circumstancies especials també s'han gestionat temes que no eren directament de la seva competència però sí de servei a la ciutadania.

- Han vist com **en algunes poblacions exasperava la lentitud i manca de resposta dels serveis socials**. Afortunadament en d'altres hi ha hagut una resposta exemplar i en menys de 24 hores s'ha generat, si ha calgut, punts d'atenció nous, menjadors socials, coordinació de voluntariat, generació i repartiment de targetes moneder, ajuts complementaris i moltes altres iniciatives. **Cal revisar aquells ajuntaments en els quals la resposta ha estat deficient i lenta.**

- Han vist que la **ciutadania i les entitats, associacions i teixit social locals han respost admirablement posant-se a disposició dels ajuntaments** per fer tasques de tota mena quan ha calgut, especialment tasques de suport a persones en risc de vulnerabilitat, persones malaltes i/o en situació de dependència o gent gran. **Els municipis han de saber canalitzar l'esperit participatiu i col·laboratiu de la ciutadania**.

- Han vist la capacitat que ha tingut el personal dels ajuntaments, d'un dia per l'altre de posar-se a teletreballar, generar cites prèvies per no acumular gent, digitalitzar atencions i establir nous canals d'atenció a la ciutadania, però constatem un **retard generalitzat en l'atenció**, retards que s'han mantingut després de l'estat d'alarma i que cal resoldre. Cal dir que **el teletreball molt**

sovint ha estat per voluntarisme i amb els recursos propis del funcionariat, especialment els primers dies, **però en alguns llocs encara persisteix la precarietat i cal preparar-se i equipar-se perquè això no torni a succeir.** Cal potenciar el fet que els ajuntaments puguin garantir les condicions òptimes del personal a teletreballar (mitjans i recursos pertinents, garantint la salut laboral dels seus i les seves professionals).

- Han comprovat com **en situacions de crisi les sindicatures som un espai d'assessorament i un punt d'informació per molts ciutadans i ciutadanes que, tot i no tenir cap queixa concreta, necessiten orientació, suport i acompanyament**, la qual cosa indica que, sovint, la ciutadania veu a les sindicatures com la cara amable de l'administració. **Cal una reflexió per part de tots els ajuntaments que encara no tenen aquesta figura per incloure-la, com un indicador de maduresa i salut democràtica, però també com un recurs de proximitat en situacions d'emergència.**

En situacions de crisi, les sindicatures són un punt d'informació per a molts ciutadans i ciutadanes que, tot i no tenir cap queixa concreta, necessiten orientació, suport i acompanyament

- Han constatat que alguns ajuntaments, arran de la pandèmia, han fet pactes de ciutat entre partits i entitats de tota mena, prenent acords per tal de tirar endavant tots junts. Pensem que aquest tipus de col·laboracions i eines participatives són molt positives. **Les dinàmiques partidistes, sovint empetiteixen els nostres ajuntaments i calen més iniciatives constructives.**

- Han vist que alguns ajuntaments han pres iniciatives de suport al comerç local, que van des de sensibilitzar a la ciutadania, fins a incentivar-ne la compra donant targetes de compra a la ciutadania amb descomptes especials o fins i tot regalant part de l'import. **Cal aprofitar les circumstàncies que ens ha tocat viure i a partir d'ara preservar i incentivar el consum local, la producció i comercialització quilòmetre 0 i tot allò que dona vida de veritat als nostres pobles i ciutats.**

- Han vist com alguns ajuntaments reaccionaven ràpidament oferint solucions per pagar deutes, reduint pressió fiscal en alguns temes, com les llicències de terrasses, i pagaments d'alguns serveis o subministraments a persones vulnerables. **Malauradament no tots, i cal recordar que un municipi no té sentit sense les persones i són les persones com subjectes de dret les que donen sentit als municipis. Sense tenir en compte aquest fonament, difícilment el municipi entendrà el seu rol i l'exercirà. Cal treballar conjuntament amb els Ajuntaments per garantir que estiguin al servei de les necessitats de les persones, especialment davant situacions d'urgència social.**

- Han observat com s'adreçaven moltes persones amb queixes sobre els ERTO, sobre el no cobrament de l'atur, sobre la manca d'atenció de l'INSS, RGC, IMV i d'altres sobre les que no tenen capacitat d'intervenció directa i ho han redirigit a altres ins-

tàncies. Però són conscients que totes aquestes ineficiències acaben sobrecarregant els serveis socials municipals tant per increment de tràmits a fer com per increment d'atenció a persones a qui no arriben les prestacions. **Les sindicatures estan preocupades especialment per la situació dels serveis socials municipals**. Actualment el sistema social està massa tensat i sense poder garantir plans d'actuació de caràcter preventiu, **veient-se indefectiblement abocat a treballar més des de la urgència davant els nous models de pobresa que estan sorgint** arran de l'impacte de la COVID19.

- **Han observat com la manca d'informació del que passava a les residències feia patir als familiars i propers, i com la manca de resposta del tancament de Jutjats i Registres Civils també deixava indefenses a algunes persones amb tràmits que no podien esperar**. També la manca d'informació del que feien els serveis funeraris i els seus costos han generat patiment i queixes. Cal que els ajuntaments vetllin i cuidin per tots aquests aspectes que tenen un impacte directe en la nostra ciutadania i els seus municipis.

La manca d'informació del que passava a les residències feia patir als familiars i propers, i la manca de resposta del tancament de Jutjats i Registres Civils també deixava indefenses a algunes persones

- Han assessorat persones que donada la seva situació de malaltia, volien fer testament i no podien accedir al servei de notaria o bé aquesta no podia entrar en els hospitals.

- Han observat com la digitalització feia evident la bretxa digital i com el tancament de centres cívics i biblioteques l'agreujava perquè eren el punt digital de moltes persones. **Cal tenir-ho en compte i pensar que per determinades persones poden ser serveis essencials.**

- Han observat com malgrat que en alguns ajuntaments s'atenia a tothom, en general, **la denegació del padró, i les dificultats per exercir el dret i l'obligació a empadronar-se, ha suposat que moltes persones que quedessin fora del sistema i no se'ls atengués**. La pandèmia ha agreujat aquesta situació que des del FòrumSD venim denunciant fa molt de temps. **Això és un tret a la línia de flotació dels mateixos municipis que tenen l'obligació i han de facilitar l'empadronament de tothom.**

- Han observat **alguns abusos d'autoritat per part dels cossos de seguretat** i situacions gestionades amb poca empatia cap a la nova situació viscuda per la ciutadania. Tot i que són conscients que hi ha hagut policia local que ha realitzat una tasca i esperit de servei exemplar, no poden acceptar els autoritarismes ni l'exercici gratuït de la violència d'altres membres del cos, aprofitant una situació com aquesta. La policia local, ha d'actuar com a policia de proximitat de barri per tal de donar una sensació de seguretat i confiança a la ciutadania. **Cal una revisió a fons de tots aquells casos en els quals hi ha hagut excessos.**

- Han constatat **l'alentiment generalitzat de tràmits a la ciutadania, de la resposta de l'ajuntament a les sindicatures i de les dinàmiques internes del mateix municipi**. Si bé en un primer moment, es podia entendre, aquest alentiment s'ha mantingut durant tota la pandèmia i perviu un cop acabat el primer estat d'alarma. Constaten que les cites prèvies dificulten l'agilitat i generen problemes a alguns col·lectius, com per exemple quan aquesta cita s'ha de fer a través de correu electrònic. Ens han arribat moltes queixes de moltes dificultats i a vegades d'impossibilitat per part de la ciutadania a accedir al seu ajuntament, 010 col·lapsat, telèfons que no responien mai, llistes d'espera de moltes setmanes als Serveis Socials, impossibilitat de fer cap mínima gestió com un certificat d'empadronament, etcètera. Això suposa una vulneració greu del Dret a la Informació recollit a la CESDHC. **Cal posar fil a l'agulla d'aquest tema amb urgència per superar les dificultats, el malestar i la desesperació que suposa per a les persones tenir serioses dificultats per establir contactes i gestions tan àgils com sigui possible amb qualsevol ens públic (local o supralocal) davant situacions d'urgència sobrevingudes.**

La denegació del padró, i les dificultats per exercir el dret i l'obligació a empadronar-se, ha suposat que moltes persones quedessin fora del sistema i no se les atengués

- Han constatat que hi ha **molt poca comunicació digital entre Generalitat i ajuntaments** i això duplica tràmits, endarrereix ajudes i genera ineficiències. A les portes de l'administració digital, aquestes constatacions són molt preocupants.

- Han vist alcaldes i alcaldesses que a través de les xarxes informaven cada dia als seus vilatans de totes les novetats, han vist municipis obrir noves oficines d'atenció a la ciutadania en pocs dies, perquè les que tenien estaven col·lapsades, han vist moltes bones iniciatives impossibles d'imaginar prèviament. **Cal que tothom prengui exemple d'aquestes iniciatives: la comunicació és clau sempre, però molt més en aquestes circumstàncies. Aquesta nova manera de comunicar acosta als nostres ajuntaments a la ciutadania i exemplifica un nou model de proximitat, tan necessari en aquesta època d'obligat distanciament social.**

3. PROPOSTA D'ACCIÓ PELS AJUNTAMENTS O PER PRESENTAR UNA ACTUACIÓ D'OFICI DE LES SINDICATURES

L'anàlisi de la informació recollida, es pot concretar en sis punts destacats que demanen ser revisats i trobar-hi solucions.

Específicament, s'han identificat:

- Dificultats per contactar amb l'administració.
- Saturació molt preocupant dels serveis socials.
- Dificultat de traslladar a la ciutadania les decisions adoptades.

- Disminució de l'agilitat de l'administració i allargament els terminis d'atenció i resposta.
- Manca de col·laboració institucional entre administracions.
- Especial afectació de la situació, un cop més, en els col·lectius vulnerable.
- Manca de la infraestructura necessària per fer front a aquestes situacions si es tornen a produir.
- Agreujament de tots aquells temes relacionats amb la denegació del padró

Per tot això, perquè aquesta situació es pot tornar a produir, i perquè ha posat al descobert mancances i debilitats, però sobretot perquè s'han descobert noves maneres de fer les coses **proposen**:

1. **Que els ajuntaments millorin les seves infraestructures i recursos per tal que el teletreball**[1] i la digitalització (tant en pandèmia com sense) permetin una atenció a la ciutadania ràpida i eficaç. Per això:

   a. Cal assegurar centraletes telefòniques que tinguin prou capacitat i reforçar-les quan calgui.
   b. Cal fer una avaluació del teletreball als ajuntaments per tal de garantir que la seva implementació no alenteixi la capacitat de resposta, generant ineficiències.
   c. Cal disposar dels equipaments informàtics i telèfons mòbils necessaris i d'una xarxa informàtica que permeti el teletreball.
   d. **Cal un increment de treballadors públics i dels serveis socials per reforçar la xarxa d'atencions i necessitats de la ciutadania atès que la situació actual i de futur s'estan generant més demandes i requeriments de la població.**

2. **Que s'abordi integralment tot l'alentiment i acumulació de retards**[2] que hi ha als municipis, s'incrementi l'eficiència i es busquin mecanismes complementaris a les cites prèvies o s'incrementin els punts d'atenció si no és possible.

3. **Que s'estableixin canals de comunicació nous**[3] (xarxes socials, *whatsapp*, etcètera) i tenir persones que els atenguin, encarrilin demandes i consultes i hi donin resposta. Cal revisar els plans comunicatius de contingència existents en situacions de crisi i millorar-los, si s'hi escau; i si no n'hi ha, recomanar desenvolupar-ne. Cal dotar-los dels mitjans per fer-los efectius a l'ajuntament, a les residències i als centres de salut del municipi.

4. Que els ajuntaments segueixin estant en **primera línia d'atenció davant les situacions d'emergència social**[4] que ha provocat la crisi del covid-19, perquè són l'administració més propera a la ciutadania. I això especialment amb persones en risc de vulnerabilitat com la gent gran, la infància i adolescència, persones amb diversitat funcional i situacions de dependència, migrants,

[1] Article XI de la CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT (CESDHC, Sant Denis 2000): 2. Dret a la informació: Les autoritats municipals ofereixen els mitjans perquè la circulació d'informació sigui accessible. A aquest efecte, desenvolupen l'aprenentatge de les tecnologies informàtiques, el seu accés i la seva actualització periòdica.

[2] Art. XXIII de la CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT (CESDHC, Sant Denis 2000): Eficàcia dels serveis públics: 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 abús

[3] Art. XI de la CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT (CESDHC, Sant Denis 2000): 1. Dret a la informació: La ciutadania té dret a ser informada de tot allò que pertoca a la vida social, econòmica, cultural i administrativa local.

[4] Art. VII de la CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT (CESDHC, Sant Denis 2000): Principi de Subsidiarietat: 2. Aquesta concertació té l'objectiu de garantir que els serveis públics depenguin del nivell administratiu més proper a la població per tal d'aconseguir una eficàcia més gran.

persones mancades de llibertat, famílies monoparentals i tots els col·lectius de persones més vulnerables.

5. **Que es revisin les actuacions dels cossos policials**[5] i se'ls faci formació de Drets Humans i de resolució positiva de conflictes amb mediació comunitària. I que s'incorporin tècniques o professionals de la mediació comunitària a l'equip professional.

6. **Que s'obrin els centres cívics, equipaments esportius i culturals tan aviat com sigui possible**[6]. Tant per oferir punts digitals, com per no ofegar el teixit social, cultural, associatiu i les entitats socials que acullen. Són serveis essencials per a moltes persones i suposen una pèrdua de la nostra xarxa propera; no obrir-los pot esdevenir una vulneració de drets.

7. **Que es solucionin urgentment totes les traves administratives que estan posant molts ajuntaments per empadronar-se**[7], ja que l'ajuntament té el deure de facilitar el padró i l'obligació de fer-ho. (*El dret a ser empadronat i la bona administració* FòrumSD 2019).

8. **Que s'insti als centres hospitalaris de la població**[8], si és que n'hi ha, **i als seus Serveis Socials** a formar-se per poder assessorar a qui vulgui fer testament en una situació greu de salut.

9. **Que es doni continuïtat a les iniciatives de participació ciutadana i de construcció col·lectiva, més enllà del voluntariat puntual**[9], i siguin una força i un contrapès a les iniciatives partidistes que sovint empetiteixen i minimitzen els nostres consistoris.

10. **Que es creï i doti de la figura del/a síndic/a, a tots els ajuntaments que encara no disposen de la institució**[10] , tant com a indicador de maduresa i bona salut democràtica, com a recurs i institució oberta a col·laborar i treballar conjuntament davant d'aquesta i moltes més situacions que esdevinguin escenaris futurs i imprevistos com l'actual. S'ha comprovat que son un recurs valuosíssim en aquestes i moltes mes circumstancies

D'aquestes recomanacions, una part important acaba incidint sobre els serveis socials. Tant per les dificultats del moment, com per l'increment que hi ha hagut i el que es preveu a curt i mitjà termini, **els serveis socials poden ser la baula feble del sistema**. Si aquesta baula no funciona, hi haurà cada cop un nombre creixent de ciutadans que veuran els seus drets retallats i les seves dificultats de fer front a la situació molt agreujades. És vital reforçar urgentment aquests serveis.

Ara més que mai és necessari generar plans i acords locals amb mesures sòlides, consensuades, constructives i sostenibles per abordar i fer front els desafiaments actuals provocats per la pandèmia

[5] Art. XXVI de la CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT. Policia de Proximitat: Les ciutats signatàries fomenten el desenvolupament de cossos de policia de proximitat altament qualificats, amb missions d'agents de seguretat i convivència i actuen com una policia d'educació cívica.

[6] Art. IX de la CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT. Dret d'associació, manifestació i reunió: La ciutat ofereix espais públics per a l'organització de reunions obertes i trobades informals.

[7] Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal. El Padrón municipal es el registro administrativo donde constan los vecinos de un municipio. Sus datos constituyen prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual en el mismo. Las certificaciones que de dichos datos se expidan tendrán carácter de documento público y fehaciente para todos los efectos administrativos.

[8] Art. XI de la CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT: 1 .Dret a la informació: La ciutadania té dret a ser informada de tot allò que pertoca a la vida social, econòmica, cultural i administrativa local..

[9] Art. VIII de la CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT. Dret a la participació política: els ciutadans i ciutadanes tenen dret de participar en la vida local i Art. XII: Dret general als serveis públics de protecció social.

[10] Art. XXVII de la CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DELS DRETS HUMANS A LA CIUTAT. Mecanismes de prevenció: 1. Les ciutats signatàries implanten en el seu territori mecanismes preventius com l'Ombudsman municipal com a institució independent i imparcial.

sense deixar-se a cap persona enrere, i procurant ser garantia de drets en tots els àmbits de la vida dels nostres municipis i ciutats.

Amb aquesta actuació d'ofici el ForumSD es suma a l'Agenda 2030 i emmarcarà les actuacions d'ofici i recomanacions que realitzi en els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), per tal de contribuir a la transformació global promoguda l'any 2015 per l'ONU a Nova York.

4. SITUACIÓ DELS ODS A L'ACTUALITAT. TEMPS DE COVID-19.

L'**Agenda 2030** és un pla col·lectiu d'acció adoptat per tots els països de la Cimera Mundial pel Desenvolupament Sostenible del 2015, i la seva finalitat és el desenvolupament sostenible a escala global a través del **compliment i implementació de 17 objectius de desenvolupament sostenible (ODS) i 169 metes específiques.**

L'informe també identifica mesures que poden impulsar el progrés en tots els ODS: incrementar el **finançament**, crear **economies més sostenibles i inclusives**, apostar per **institucions més eficaces**, implantar **mesures a nivell locals**, millorar l'**ús de les dades** i aprofitar els avantatges que ens proporciona la **ciència, la tecnologia i la innovació**, en són algunes d'elles.

El caràcter dels ODS és en principi integral i indivisible perquè s'ha entès que existeix una **interdependència entre els diferents objectius** com la única via per aconseguir l'efectivitat de l'Agenda. No obstant, cada Estat pot, en funció de les seves particularitats i de la seva capacitat nacional de resposta, redefinir les metes en el seu àmbit.

Uns mesos enrere haguéssim dit que pràcticament tots els països estaven prenent mesures per al compliment dels 17 ODS i es començaven a veure resultats positius, però es reclamava més acció de forma urgent en àrees clau com la **desigualtat, el canvi climàtic i la generació de residus**, entre d'altres.

Però **ara és evident que l'Agenda pren un paper importantíssim** sobre el qual establir les bases per un ressorgir d'aquesta crisi en la que ens trobem immersos a causa del covid-19. Considerant el què han dit tant les Nacions Unides, com experts internacionals, aquesta situació de crisi econòmica i sanitària marcarà un **punt d'inflexió i un fort impacte en l'Agenda 2030.**

És cert que hi haurà un impacte positiu, com en el cas del canvi climàtic, però és evident les conseqüències negatives que portarà a molts nivells. Per això els Síndics i Síndiques volen **reivindicar els ODS com una oportunitat per fer front a la crisi**, ja que depèn de cap a on dirigim els nostres esforços, virarem cap a un món millor o cap a un punt de no retorn. Està a les nostres mans, i especialment

a la dels governs –també i sobretot als locals- posar el focus en tos els ODS, però ara, a la llum d'aquest informe i a les seves demandes, cal donar una atenció especial a:

ODS 4: Educació de qualitat, ja que malgrat els sistemes *on line* que s'estan utilitzant en l'educació dels infants, en especial dels col·lectius més vulnerables, es veurà afectat.

ODS 5: ja que **les dones són un dels col·lectius més impactats per la pandèmia** i els ODS on recau l'impacte econòmic i pèrdua de llocs de treball, com l'**ODS 1**, el **8** i el **10**.

El FòrumSD considera que la situació que estem vivint avui ha de ser una **oportunitat per construir un món millor**, i l'Agenda 2030 hauria de ser el camí per assolir un món més just que garanteixi el drets de tots i totes, sense deixar ningú enrere.

Les ciutats seran clau per assolir els ODS mundials. Els ODS entren en vigor en un món cada vegada més urbà, ja que més de la meitat de la població mundial viu a les ciutats. La urbanització ha generat alguns dels majors reptes per al desenvolupament en el món, però també **brinda enormes oportunitats per impulsar el desenvolupament sostenible**.

L'**ODS 11** reconeix el paper fonamental de la urbanització per al desenvolupament sostenible i insta a "aconseguir que les ciutats siguin **inclusives, segures, resilients i sostenibles**".

D'entre els 17 ODS que determinaran les prioritats de les polítiques públiques i guiaran els fluxos de finançament per al desenvolupament en els propers 15 anys, l'"**ODS urbà**" ofereix una gran oportunitat perquè les ciutats construeixin aliances sòlides i obtinguin recursos addicionals per impulsar el desenvolupament urbà sostenible.

Pels alcaldes, alcaldesses i els i les dirigents locals que treballen per millorar la qualitat de vida en entorns urbans, els ODS ofereixen un full de ruta per aconseguir un desenvolupament urbà més equilibrat i equitatiu. Totes les ciutats aspiren a incrementar la prosperitat, promoure la inclusió social, així com també a augmentar la resiliència i la sostenibilitat ambiental. Quan aquests objectius estan alineats amb els marcs existents de planificació i amb les prioritats de desenvolupament, poden **enfortir els resultats en matèria de desenvolupament i proporcionar recursos addicionals per als governs locals.**

S'entén per localització el procés d'adaptar, implementar i supervisar els ODS a nivell local . Si bé el paper específic que ocupin els governs urbans i locals en la implementació dels ODS dependrà de cada país en particular, del seu sistema de descentralització i dels mandats dels governs locals.

10 MESURES PER
APRENDRE DE LA PANDÈMIA
1
Els ajuntaments han d'incrementar els recursos materials i humans per millorar la capacitat d'atenció a la ciutadania.
FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

10 MESURES PER
APRENDRE DE LA PANDÈMIA
2
Cal abordar integralment els retards en la resposta a la ciutadania i l'acumulació de gestions.
FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

10 MESURES PER
APRENDRE DE LA PANDÈMIA
3
S'han de crear canals de comunicació àgils i dotar-los de mitjans i personal per atendre'ls i respondre els usuaris.
FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

10 MESURES PER
APRENDRE DE LA PANDÈMIA
4
Els ajuntaments han de consolidar el seu rol com a entitats de proximitat, a primera línia en cas d'emergència social.
FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

10 MESURES PER
APRENDRE DE LA PANDÈMIA
5
Cal revisar l'actuació dels cossos policials i formar els agents en Drets Humans i en tècniques de mediació comunitària.
FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

10 MESURES PER
APRENDRE DE LA PANDÈMIA
6
Els centres cívics, culturals i esportius són serveis de primera necessitat per mantenir el contacte amb l'entorn.
FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

10 MESURES PER
APRENDRE DE LA PANDÈMIA
7
Els ajuntaments han d'eliminar urgentmet les traves per a l'empadronament. Tenen el deure de facilitar el padró.
FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

10 MESURES PER
APRENDRE DE LA PANDÈMIA
8
Els CAP i els hospitals han de subministrar informació sobre els tràmits per fer testament en cas d'emergència
FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

10 MESURES PER
APRENDRE DE LA PANDÈMIA
9
Cal donar continuitat a les iniciatives de participació i construcció col·lectiva com a contrapès a les postures partidistes.
FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

10 MESURES PER
APRENDRE DE LA PANDÈMIA
10
Cal que tots els ajuntaments tinguin el seu síndic/a de proximitat per maduresa i salut democràtica
FÒRUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA

ANNEX 1

FONAMENTACIÓ. ELS DRETS HUMANS I ELS ODS

La preocupació pel benestar de les persones i la necessitat de disposar d'un entorn de qualitat han vertebrat l'agenda de les polítiques internacionals des del naixement de les Nacions Unides. Al llarg de les darreres dècades, moltes iniciatives de gran transcendència han afrontat aquests reptes.

Una de les més rellevants va ser l'aprovació, l'any 2000, de la **Declaració del Mil·lenni** per posar fi a la pobresa al món. En aquest document, les Nacions Unides identificaven 8 grans objectius per al 2015: els **Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni** (ODM) enfocats a assolir el desenvolupament dels països més desafavorits. Fou la primera agenda global del sistema de les Nacions Unides que estableix uns objectius quantificats i temporalitzats, que es van anar seguint al llarg de la primera dècada del segle XXI, amb resultats desiguals.

L'any 2012, es va iniciar el procés de revisió dels ODM i l'elaboració d'una nova agenda. Paral·lelament, es va celebrar la **Conferència Mundial sobre Desenvolupament Sostenible** (Rio de Janeiro, 2012), vint anys després de la històrica **Conferència de la Terra**, on es va aprovar el document ***El futur que volem***, que establia les prioritats socioambientals globals.

Tot i que aquests dos processos es van iniciar en paral·lel, es va realitzar un treball de confluència i es van fusionar en una sola proposta. Aquesta es va debatre abastament a nivell internacional amb una àmplia participació de tots els actors involucrats en els processos de les Nacions Unides. D'aquí en van sorgir els **Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)** que l'Assemblea General de Nacions Unides va adoptar formalment el setembre de 2015 mitjançant l'aprovació del document ***Transformar el nostre món: l'Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible***.

L'***Agenda 2030 per al Desenvolupament Sostenible*** respon a la necessitat internacional de disposar d'un marc consensuat per afrontar els **reptes globals de la Humanitat**. La complexitat, la globalitat i la complementarietat d'aquesta Agenda va més enllà de les eines que s'han aprovat els darrers 50 anys.

Aquesta Agenda **pren sentit en la mesura que tots els actors l'assumeixin i la implementin en l'àmbit propi d'actuació** de manera que esdevingui una eina de cooperació global, en que es combini el desenvolupament econòmic, la inclusió social i la sostenibilitat ambiental. A més, el nom d'Objectius de Desenvolupament Sostenible dóna un missatge clar i concret, alhora que esdevenen un paraigües que implica tots els països del món a **canviar el rumb cap un ús sostenible dels recursos i unes societats pacífiques i inclusives**.

El Drets Humans i el seu desenvolupament sostenible són

interdependents i es mantenen mútuament entre sí, constituint compromisos i obligacions diferenciades però convergents.

Tots els drets humans són interdependents i estan connectats, i **tota l'Agenda 2030 s'estableix i s'assenta sobre la base dels Drets Humans universals**. Això explica perquè no hi ha cap ODS específic sobre els Drets Humans: són part integrant de cada ODS. Si la implementació dels ODS no respecta els Drets Humans, llavors l'avenç, resultarà, en última instància, una il·lusió.

S'estima que més del 90% de les metes dels ODS estan incloses en els tractats de Drets Humans. Per tant sinó es pot avançar en la implementació d'aquests tractats, el 90% dels objectius dels ODS no podran complir-se. Per exemple, diversos objectius posen el focus en àrees importants dels drets econòmics i socials i culturals, com la pobresa (Objectiu 1), l'alimentació i la nutrició (Objectiu 2), la salut (Objectiu 3), l'educació (Objectiu 4), l'aigua i el sanejament (Objectiu 6). La no discriminació es veu reflectida mitjançant la igualtat de gènere (Objectiu 5). La inclusió social i la igualtat de drets i oportunitats (Objectiu 10). El dret a l'habitatge, als espais inclusius i la qualitat de vida a les ciutats (Objectiu 11). D'altra banda, els objectius per al medi ambient, el canvi climàtic i els recursos naturals (Objectius 12, 13, 14 i 15) també estan relacionats amb el gaudi dels Drets Humans.

Aquesta relació, "funciona en totes dues direccions": **no es tracta simplement de com la promoció dels Drets Humans contribueix a la realització dels ODS, sinó també com l'avanç per aconseguir els ODS pot contribuir a l'establiment dels Drets Humans**.

A més, el compromís de "**no deixar a ningú enrere**" és un imperatiu dels ODS i una obligació de Drets Humans (és a dir, d'igualtat i no-discriminació). Complir amb aquest compromís en el context de l'Agenda 2030 només serà possible a través de la realització i protecció de les obligacions i compromisos dels Drets Humans.

21

ANNEX 2
QUÈ ÉS EL FÒRUMSD

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (FòrumSD) és una associació sense ànim de lucre integrada pels síndics, síndiques, defensors i defensores dels Ajuntaments de Catalunya.

Actualment (amb dades de desembre del 2020) **agrupa a un total de 47 sindicatures** (43 a Catalunya i 4 de la resta de l'Estat). A Catalunya el servei arriba a més de la meitat de la població.

Els objectius del FòrumSD són promoure el **creixement i el desenvolupament de la institució**, facilitar la seva **extensió i implantació** als municipis, el desenvolupament de **models de treball i d'actuació conjunts**, així com disposar d'una **xarxa de coordinació, informació, suport, intercanvi i assessorament** entre les diverses sindicatures de proximitat.

Els síndics/ques i defensors/es de proximitat vetllen perquè la ciutadania pugui gaudir d'**una bona administració local**. L'objectiu de la institució és la defensa dels drets de la ciutadania en l'àmbit local, per la qual cosa **poden supervisar l'administració municipal**. La seva actuació permet examinar i resoldre les queixes formulades pels ciutadans i ciutadanes d'acord amb els criteris de **legalitat** i d'**equitat**. Els síndics/ques i defensors/es també desenvolupen **tasques de mediació** sempre que les parts ho consentin o bé proposen fórmules de conciliació o acord entre l'administració i la ciutadania.

El FòrumSD coordina accions entre les sindicatures, elabora informes, memòries i publicacions que es poden descarregar lliurament de la web sindicatureslocals.cat. També organitza anualment unes jornades de formació per a totes les sindicatures. **A la darrera jornada de l'any 2020 s'ha presentat aquest informe**.

ALTRES PUBLICACIONS DEL FÒRUMSD

Disponibles per llegir/descarregar des de www.sindicatureslocals.cat/documents

FÒRUM DE
SÍNDICS I SÍNDIQUES
DEFENSORS I DEFENSORES
LOCALS DE CATALUNYA

www.sindicatureslocals.cat

AMB LA COL·LABORACIÓ DE

AMB Agència de Transparència

El Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya compta amb el suport de

Diputació Barcelona

Diputació de Girona

Diputació de Lleida

ACM Associació Catalana de Municipis

Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat

C. Major, 43, planta 1a. - Cal Ninyo -
08830-Sant Boi de Llobregat
Telèfon: 936302036
sindicadegreuges@santboi.cat
www-santboi.cat

Sindicatura municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat

C. Major, 43, planta 1a. - Cal Ninyo -
08830 – Sant Boi de Llobregat
Telèfon: 93 630 20 36
sindicadegreuges@santboi.cat
www.santboi.cat

Ajuntament de
Sant Boi de Llobregat