



**INFORME AL PLE MUNICIPAL**  
**EMÈS PEL SÍNDIC DEFENSOR DE LA CIUTADANIA**  
**ANY 2004**

AQUEST INFORME DE LES ACTUACIONS DE LA INSTITUCIÓ  
DEFENSA DE LA CIUTADANIA DE BADALONA DE L'EXERCICI 2004  
S'HA ACABAT DE REDACTAR EL DIA 15 DE MARÇ DE 2005

Han participat en la redacció d'aquest informe:

Neus Lopez i Rodrigo

Aurora Pouso i Uribarri

Neus Ronda i Añon

**INFORME ANY 2004**

**SÍNDIC DEFENSOR DE LA CIUTADANIA**

**Una publicació de l'oficina de Defensa de la Ciutadania de Badalona**

Síndic Defensor de la Ciutadania: Armand Soler i Alcaraz

Francesc Layret, 52-54 interior 3a

08911 Badalona

Telèfon: 93 389 55 02

Fax: 93 389 62 20

Correu electrònic: [dfciutadania@aj-badalona.es](mailto:dfciutadania@aj-badalona.es)

Disseny, maquetació i edició: Clickart Taller de Comunicació SL

Imprès a Lumer SL

Dipòsit Legal B20467-2005

Els membres de qualsevol col·lectiu que habitualment comparteixen, durant moltes hores del dia, una mateixa activitat, ja sigui aquesta laboral, lúdica, esportiva, artística, científica, política o espiritual, funcionaran amb més alegria, toleraran millor les inevitables dificultats que els plantegin i rendiran més, si entre ells predomina la confiança, el respecte i el sentit de la feina comuna.

Dr. Ramón Rosal Cortés

¿Qué nos humaniza? ¿Qué nos deshumaniza? pàg.172

Ed. Desclée De Brouwer, Bilbao, 2003

# ÍNDEX

---

1. GENERALITATS .....	9
1.1 INTRODUCCIÓ .....	9
1.2 EL SÍNDIC DEFENSOR LOCAL AVUI .....	9
1.3 PRECEDENTS DEL SÍNDIC DEFENSOR LOCAL DINS LA HISTÒRIA .....	10
2. DEFENSA DE LA CIUTADANIA DE BADALONA .....	12
2.1 MISSIÓ .....	12
2.2 FUNCIONS .....	12
2.3 OBJECTIU ESTRATÈGIC .....	13
2.4 OBJECTIUS GENERALS .....	13
2.5 ACCIONS ESPECÍFIQUES PER A CADA OBJECTIU GENERAL .....	14
2.5.1 PRIMER OBJECTIU .....	14
2.5.2 SEGON OBJECTIU .....	26
2.5.3 TERCER OBJECTIU .....	32
2.5.4 QUART OBJECTIU .....	34
2.5.5 CINQUÈ OBJECTIU .....	37
2.5.6 SISÈ OBJECTIU .....	39
3. CONSIDERACIONS TIPOLÒGIQUES MÉS REMARCABLES I CONTINGUT D'ALGUNES QUEIXES INSTADES PER LA CIUTADANIA .....	42
3.1 CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA .....	42
3.2 CONSIDERACIONS .....	43
4. DADES ESTADÍSTIQUES SOBRE LES ACTUACIONS DE DEFENSA DE LA CIUTADANIA DE BADALONA .....	56
5. CONSIDERACIONS FINALS DEL SÍNDIC DEFENSOR DE LA CIUTADANIA DE BADALONA .....	68
ANNEX .....	71



# 1. GENERALITATS

---

## 1.1 INTRODUCCIÓ

Determinats ajuntaments, fugint del model tradicional i buscant noves fórmules d'escolta, de revisió i de rectificació, han creat la figura del síndic defensor local. La tasca d'aquests representa un aprofundiment en una llibertat i una democràcia que creu en una societat civil forta, capaç d'aportar propostes complementàries i solucions alternatives al poder polític. També representa un instrument d'aquesta societat civil que, des de la seva independència, fa de contrapès a la balança del poder. No és cap govern alternatiu, ni substitueix els representants polítics democràticament elegits; no obstant això, suposa un avenç cap a noves formes reals de democràcia participativa.

Però encara hi ha més aportacions i potencialitats que aquesta figura desenvolupa en el món local. Aporta propostes innovadores i promou la modernització de la política local, del comportament de les institucions i dels processos per a la resolució de les demandes de la ciutadania. Exerceix funcions de mediació entre la ciutadania i l'Administració i impulsa la resolució de conflictes i de dificultats. Té la capacitat d'exercir de portaveu dels sense veu, és a dir, de les persones amb pocs recursos personals i socials. També garanteix que les ciutadanes i els ciutadans, sense cap tipus de discriminació per raons d'edat, sexe, cultura, llengua, origen ètnic, ideologia, creença o extracció social, es trobin en una posició d'igualtat efectiva i real davant d'una administració que ha esdevingut gegantina. I, treballant en aquesta direcció, també aconsegueix recuperar la confiança de la ciutadania cap a les administracions i els seus governants, perquè els ciutadans i les ciutadanes continuen necessitant la proximitat d'algú que els escolti, els aculli, i els atengui, fugint de les burocràcies excessives que només els situen en la impotència i l'alienació.

## 1.2 EL SÍNDIC DEFENSOR LOCAL AVUI

La figura del síndic defensor local va néixer, a mitjans de la dècada dels noranta, amb la gradual consolidació dels ajuntaments com a elements fonamentals en el govern de la ciutadania, mitjançant l'aplicació pràctica del principi de subsidiarietat. I, de mica en mica, es va anar consolidant en molts municipis catalans, com una forma de defensar els drets ciutadans, en establir mitjans de control de l'actuació administrativa.

Els referents d'aquesta institució es trobem, dins l'esfera pública, en la Llei orgànica 3/1981 del Defensor del Poble i la Llei 14/1984 del Síndic de Greuges de Catalunya. Ambdues institucions estan configurades en l'ordenament jurídic de l'Estat com una mena de comissionats del poder legislatiu per fer una tasca de control i de garantia del compliment dels drets ciutadans per part de les administracions públiques.

Fins a la Llei 21/2002, de 5 de juliol, de setena modificació de la Llei 8/1987 municipal i de règim local de Catalunya, de 15 d'abril, les sindicatures de greuges o defenses locals només tenien emparament jurídic en la potestat d'autoorganització dels ens locals que incloïen, com a norma ad hoc al seu reglament orgànic municipal, la constitució i les formes de funcionament d'aquesta institució. La modificació de la Llei municipal de Catalunya esmentada, va introduir el síndic o síndica municipal de greuges, amb aquest nom, com un element més de l'organització municipal a la qual poden complementar (article 46.2.b'). Aquesta modificació, a més d'homogeneïtzar el nom de la institució per a tots els municipis catalans, va establir també una regulació uniforme del seu règim de nomenament, durada i cessament. El que encara no s'ha fet és l'esforç d'ubicar aquesta figura dins d'una xarxa on el síndic de greuges de Catalunya representi un nivell de referència supra-municipal i els síndics municipals de greuges, des de la independència i, alhora, la complementarietat, els elements territorials d'aquesta institució.

A Badalona, per acord plenari de data 30 de novembre de 1999, es va aprovar la Normativa del funcionament de Defensa de la Ciutadania, i en posterior decret d'1 de desembre, es va nomenar el primer síndic Defensor de la Ciutadania, el Sr. Desideri Leon i Martínez.

El 29 de juliol de 2003, de conformitat amb els articles 59 i concordants del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprovà el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, atesa la jubilació del Sr. Desideri Leon, es va considerar procedent l'elecció del Sr. Armand Soler i Alcaraz com a nou Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona.

### **1.3 PRECEDENTS DEL SÍNDIC DEFENSOR LOCAL DINS LA HISTÒRIA**

Potser la figura que més s'apropa a l'actual Síndic Defensor de la Ciutadania és la del Síndic Personer, que era un funcionari municipal, creat pel Consell de Castella el 1766 en tots els ajuntaments de l'Estat, que exercia de procurador dels interessos dels veïns. Era elegit per sufragi directe, de manera semblant a com era elegit el Diputat del Comú, i a Barcelona era votat per compromissaris. Aquest càrrec fou suprimit el segle XIX, en ésser creats els ajuntaments constitucionals.

El vocable personer -representant- mostra l'antiguitat i nuclearitat semàntica de la institució. Procedent de personare, prosopon, phersu, indica, com el terme persona, la màscara o careta de l'actor amb la finalitat d'augmentar el so, però també significa el caràcter o representació per la qual s'actua. S'institueix, així, el personer en persona jurídica d'interès públic, que representa, com a tal, una associació, col·lectiu de persones i, sovint, una corporació sencera.

El mot va experimentar un procés semblant en altres institucions de l'època, com la Universitat o el Concili. La primera va passar de designar múltiples agrupacions de clergues, de gent d'un municipi, de congregacions de mestres i alumnes, a titular exclusivament aquesta última. La segona, referida en principi a qualsevol tipus d'assemblea, es va singularitzar als concilis eclesiàstics o al concilium o conceium



-consell- municipal. D'igual manera, la paraula personer, utilitzada en principi, per designar qualsevol representació en general, va anar quedant en exclusiva per significar, ja des del segle XIII, els representants col·lectius del consell (consistori), aviat convertits en institució unipersonal, defensora de la comunitat ciutadana, tant en judici, com fora d'aquest.<sup>1</sup>

Quan el 1978, la Constitució espanyola va posar en funcionament la institució del Defensor del Pueblo, malgrat reconèixer que era possible apreciar en algunes institucions històriques -el Justícia Major de l'Aragó, el Sahib-al-Mazalim hispanoàrab o els Diputats del Comú de Canàries- certes similituds amb aquesta figura, va buscar les seves arrels explicatives en pobles allunyats de l'Estat espanyol, encara que dintre de la vella Europa. La va fer plenament deutora del Ombudsman, una figura de l'ordenament juridicoadministratiu suec, creada en el seu sentit modern l'any 1809, i encarnada en una persona que vetlla pel respecte de les llibertats i els drets fonamentals dels administrats davant dels actes públics del govern.

Així, el Defensor del Pueblo es va concebre com un alt comissionat designat per les Corts per defensar els drets fonamentals de l'individu i que pot supervisar l'activitat de l'Administració, en donar compte a aquest alt organisme dels seu possible procedir incorrecte.

Aquest Ombudsman suec també ha estat imitat en molts països amb diverses denominacions: procurador, comissari, médiateur, proveedor de justícia, defensore civico...

A Espanya, el Defensor del Pueblo està regulat per la Llei orgànica 3/1981, de 6 d'abril. Posteriorment, la Llei 36/1985, de 6 de novembre, va articular les relacions entre aquesta institució i les figures similars que s'han creat, amb diverses denominacions, en les diferents comunitats autònomes: síndic de greuges, valedor do pobo, justicia, diputado del común...

Aquesta figura del síndic o defensor també està immersa i consolidada dins de la Unió Europea amb la figura del Ombudsman europeu, al qual tota persona física o jurídica que resideix o té la seva seu social en un Estat membre de la Unió pot sotmetre, directament o per mediació d'un membre del Parlament Europeu, una reclamació relativa a un cas de mala administració en l'actuació de les institucions o òrgans comunitaris, amb exclusió del Tribunal de Justícia i del Tribunal de Primera Instància en l'exercici de les seves funcions jurisdiccionals.

Amb tot, la funció principal de totes aquestes figures és la de defensar els drets i les llibertats davant de les actuacions de les administracions públiques, però la ciutadania necessita mitjans de defensa i de protecció que equilibrin la seva posició feble en determinades relacions econòmiques, socials, polítiques o administratives. I, per això, aquests diferents àmbits han creat d'altres figures semblants: en l'àmbit universitari, el defensor de l'estudiant; en el de la premsa o el de la ràdio, l'ombudsman o defensor del lector o l'oient, i, fins i tot, en el món empresarial, en les caixes d'estalvis i els bancs o les companyies asseguradores, el defensor del client.

---

<sup>1</sup> Rodríguez Molina, José (Universidad de Granada): El personero, defensor de la comunidad ciudadana

## 2. DEFENSA DE LA CIUTADANIA DE BADALONA

---

### 2.1 MISSIÓ

La missió de la Defensa de la Ciutadania de Badalona és vindicar, davant dels poders públics, les ciutadanes i els ciutadans i els drets fonamentals i les llibertats públiques que els són inherents, a partir dels principis d'igualtat davant la llei i d'equitat com a símbol de la justícia social, seguretat jurídica, responsabilitat i defensa de l'arbitrarietat.

### 2.2 FUNCIONS

Les funcions d'aquesta Institució són:

- Defensar els drets que la legislació reconeix a la ciutadania.
- Mediar entre les administracions i la ciutadania, tot buscant un punt de trobada entre les parts per intentar solucionar els conflictes.
- Demanar a les administracions l'acompliment rigorós de les lleis i de les ordenances en favor de la ciutadania.
- Supervisar l'activitat que duu a terme l'Administració municipal i també els organismes que depenen de l'Administració pública.
- Investigar, a nivell ciutadà, aquells temes que socialment i cívica afecten la ciutadania.
- Animar el conjunt de l'Administració a tenir una actitud receptiva cap a les necessitats de la ciutadania i les seves formes d'expressar-les i vetllar que es resolguin, en el temps i en la forma, les peticions i els recursos que li han estat formulats o presentats.
- Intervenir davant la institució municipal i davant aquelles instàncies públiques i privades amb les quals els nostres ciutadans, ciutadanes i entitats puguin tenir conflictes no resolts per vies habituals, com són les administratives, les reclamacions i d'altres, sempre que no estiguin pendents d'una resolució judicial.
- Donar compte al Ple de la corporació de les queixes rebudes de les ciutadanes i els ciutadans, de la tramitació que han seguit i dels resultats obtinguts.
- Proposar mesures, tant per millorar els serveis i la protecció dels drets de la ciutadania, com per perfeccionar el funcionament de la pròpia institució.

El síndic defensor de la ciutadania de Badalona no està subjecte a cap mandat imperatiu, no rep instruccions de cap autoritat i compleix les seves funcions amb llibertat, responsabilitat, rigor, objectivitat i autonomia absolutes. La condició de síndic defensor és incompatible amb qualsevol mandat representatiu i amb càrrec polític o funció representativa al servei de l'ajuntament, d'organismes autònoms, d'empreses amb participació o d'altres administracions públiques. Totes les seves actuacions són gratuïtes per a la persona interessada i no pot investigar cap queixa o reclamació l'objecte de les quals estigui pendent de resolució judicial, ni cap queixa o reclamació de persones amb dependència funcional o laboral de l'Administració municipal en qüestions referents a l'àmbit de les relacions laborals o de servei.

## 2.3 OBJECTIU ESTRATÈGIC

D'acord amb els principis de l'actual Pla d'acció local, els objectius són:

- Impulsar un procés que relacioni la realitat urbana i la social, perquè augmenti el nivell de satisfacció que la ciutadania té d'ella mateixa i del seu entorn.
- Fer de la participació de les ciutadanes i dels ciutadans un instrument de l'acció local que els faciliti la implicació en el desenvolupament i la millora de la ciutat.
- Promoure la participació mitjançant un canvi de valors i assegurant un model d'Administració que assigni equitativament i transparentment una oferta pública, construïda des de la solidaritat, que faciliti la integració i un tracte compensador a tota la ciutadania.

L'objectiu fonamental de la Defensa de la Ciutadania de Badalona és: Evitar qualsevol tipus d'exclusió o de discriminació que defraudi, confongui o limiti els drets de qualsevol ciutadana o ciutadà davant de l'Administració local.

## 2.4 OBJECTIUS GENERALS

1. Mantenir i millorar tot el que es pugui, tant el grau d'atenció com el grau de qualitat que s'ha aconseguit durant els primers anys de funcionament en totes les actuacions que es reclamen al síndic defensor, intentant cercar el que es pot anomenar solució positiva o amistosa per així estalviar a la ciutadania i a les administracions la incoació d'expedients amb les conseqüents pèrdues, materials i de temps, d'ambdues parts.
2. Aconseguir un contacte més estret amb els síndics/ques i defensors/es locals d'altres poblacions per reduir tant com sigui possible la possibilitat

d'eventuals contradiccions en els plantejaments de caràcter general, i que afavoreixin, d'altra banda, les eventuals sinèrgies i economies d'escala. En aquest mateix sentit, mantenir la continuïtat i administració del FORUMSD, com a nexa de contacte intern entre totes les sindicatures locals.

3. Actualització i regularització del Reglament del Defensor de la Ciutadania als requeriments de la nova Llei municipal i de règim local de Catalunya.
4. Retroalimentació fluida de plantejaments amb el Síndic de Greuges de Catalunya en allò que fa referència a l'àmbit local, d'acord amb els principis de coordinació, informació i assistència mútua.
5. Accentuar els contactes personals amb els òrgans col·legiats, tant de l'Ajuntament com de les altres administracions que actuen a Badalona.
6. Incrementar, també, els contactes personals de la Defensa de la Ciutadania amb les entitats i les associacions veïnals de la ciutat amb la voluntat de donar a conèixer aquesta Institució i de percebre d'una manera directa les diferents problemàtiques que els preocupen. D'aquests contactes es pot desprendre un tipus d'informació que pot permetre, a la Defensa de la Ciutadania, avançar-se a les persones cercant una resposta o una solució a un problema que just comença a aparèixer. També, a partir d'aquests contactes, especialment amb el Consell de Participació Ciutadana, s'haurà d'articular el mecanisme a seguir per triar, quan correspongui, un nou o nova síndic/a defensor/a local.

## 2.5 ACCIONS ESPECÍFIQUES PER A CADA OBJECTIU GENERAL

### 2.5.1 PRIMER OBJECTIU GENERAL

Pel que fa al primer objectiu general (mantenir i millorar tot el que es pugui tant el grau d'atenció com el grau de qualitat que s'ha aconseguit durant els primers anys de funcionament en totes les actuacions que es reclamen al síndic defensor, intentant cercar el que es pot anomenar solució positiva o amistosa per així estalviar a la ciutadania i a les administracions la incoació d'expedients amb les conseqüents pèrdues, materials i de temps, d'ambdues parts) s'assenyalen les següents accions:

#### 1. Nova marca per identificar fàcilment i amb claredat els serveis de la Defensa de la Ciutadania de Badalona



El mes d'octubre es va presentar la nova imatge corporativa de la Institució, molt simplificada i visible, amb una clara projecció de futur.

En el nou logotip, s'estableix una comunicació directa (→) entre la ciutadania (C) i la Defensa de la Ciutadania, representada per una clau que aconsegueix, així, la funció "d'orella institucional" o de persona que atén i informa. Però la clau també pot representar el perfil d'una cara

que mira enfora, això és, el paper que tenen les "defenses" d'actuar d'ofici quan descobreixen alguna cosa que no acaba d'anar bé. El fet de subratllar la **C** i de destacar la fletxa amb un altre color és per donar la màxima importància a aquests dos elements, intentant simbolitzar, així, la participació ciutadana.

També són importants i força suggeridors els colors, sobris i contrastats, d'aquesta nova imatge: el blau -que significa equilibri, raciocini, tranquil·litat, confiança- i el carabassa viu -que indica el dinamisme i l'autoritat- de la paraula defensa i de la fletxa.

## **2. Nous documents per comunicar al públic els serveis que ofereix la Defensa de la Ciutadania i com accedir-hi**

Exhaurit tot l'estoc de material informatiu i de papereria de la Institució i disposant de la nova imatge corporativa, es van encarregar nous materials:

- Un fullet informatiu on es destaca que la Defensa de la Ciutadania actua per garantir els drets de tots els ciutadans i les ciutadanes i s'informa de què és i com actua aquesta Institució, en què pot i no pot intervenir, com es presenta una queixa, on està situada, etc. (El text figura a l'annex.)
- Edició del fullet informatiu en un document en format pdf, per tal de poder-lo facilitar a través del correu electrònic a qualsevol persona interessada.
- Targetes de visita, amb el nom i el telèfon de la Defensa de la Ciutadania en llenguatge braille, per tal que, a qualsevol persona, li sigui més fàcil posar-se en contacte amb aquesta Institució. En la confecció d'aquestes targetes es va comptar amb el suport i la col·laboració de l'Organització Nacional de Cecs d'Espanya (ONCE), sense la intervenció de la qual i, sobretot, del senyor Benjamí Leon, Director Tècnic del Servei Bibliogràfic de l'ONCE a Barcelona, hauria estat molt difícil tirar-les endavant.

## **3. Ampliació de l'equip de treball**

Amb data 1 de desembre es va incorporar a l'equip de treball de l'oficina de la Defensa de la ciutadania, en comissió de serveis, com a adjunta al Síndic Defensor, la funcionària de l'Ajuntament de Badalona Neus Ronda i Añón. El fet de tractar-se d'una professional amb un bon currículum i que té molta experiència en l'Administració local ens fa assegurar que aquesta incorporació contribuirà en gran manera a millorar el grau d'eficiència de la nostra Institució.

## **4. Reforma de la seu de la Defensa de la Ciutadania**

Assegurada la permanència de la seu de la Defensa de la Ciutadania al carrer Francesc Layret, 52-54, interior 3a, es va considerar oportú --per fer-la accessible a tothom i, alhora, disposar d'algun espai perquè els ciutadans i les ciutadanes que hi accedeixen puguin parlar amb una certa intimitat i privacitat-- proposar diverses modificacions als locals. Així, es va remodelar la part superior i es van obrir dos despatxos (un per al Síndic Defensor i un altre per a la seva adjunta, i es va mante-

nir la resta de l'espai com a magatzem i arxiu a la planta baixa, es deixava l'antic despatx del Síndic com a sala de reunions polivalent.

Certament, aquestes modificacions han estat molt encertades i valorades com a molt positives per part, sobretot, de les persones amb mobilitat reduïda.

També s'està preparant amb el Museu de Badalona la signatura d'un préstec en règim de comodat per poder exhibir a les parets de l'esmentada oficina algunes obres pictòriques propietat del Museu. Molt probablement a començaments de l'any 2005 aquest préstec es podrà fer efectiu.

## **5. Activitat desenvolupada**

### **5.1. Queixes**

Durant aquest any 2004, l'oficina de la Defensa de la Ciutadania ha atès 648 persones, que han donat com a resultat 104 expedients de queixa oberts.

Les 544 persones restants no és que no tinguessin raó d'estar inquietes o molestes pel tema que les havia portat a visitar l'oficina de Defensa de la Ciutadania, però o no havien esgotat les vies de reclamació que l'Ajuntament i les distintes administracions tenen previstes en cada cas, o es tractava de qüestions privades entre particulars. Amb tot, a aquestes persones també se'ls va obrir una fitxa de visita, on contenen les informacions o les gestions efectuades des de l'oficina de la Defensa, perquè es poguessin dirigir amb coneixement de causa al lloc més adient per resoldre el seu conflicte. Donat el volum i la diversitat d'accions realitzades, també s'ha establert un llistat de tipologies per donar-ne compte: informació, assessorament, derivació senzilla i derivació acompanyada.

### **5.2. Actuacions d'ofici i mediacions**

- **Actuació d'ofici: proposta de Defensa de la Ciutadania al Síndic de Greuges de Catalunya perquè intervingués davant de la proposta de Telefónica de transferir les dades personals dels usuaris a terceres empreses.**

Antecedents:

Nombrosos ciutadans es van adreçar a l'oficina de Defensa de la Ciutadania per queixar-se d'una notificació que havien rebut de la Companyia Telefónica en la qual els informava que, si no deien el contrari, les seves dades personals serien lliurades a d'altres empreses perquè les poguessin utilitzar per enviar-los propaganda cultural, d'oci, d'assegurances, d'assistència a la llar, etc. Aquests ciutadans no estaven d'acord amb el consentiment tàcit o presumpte que els imposava Telefónica, ells consideraven que per utilitzar les seves dades calia el consentiment exprés i escrit.

Com que l'abast del problema plantejat sobrepassava, en molt, l'àmbit municipal, el Síndic Defensor de la Ciutadania es va adreçar al Síndic de Greuges de Catalunya perquè intervingués en aquest conflicte. Així, amb data 15 de gener de 2004, li va adreçar el següent escrit:

Excel·lentíssim Senyor,

Em plau fer-li a mans aquest escrit, que agrairia pogués ser estudiat per la Sindicatura de Greuges atès el volum de queixes que ens han arribat a Defensa de la Ciutadania de Badalona, ja que considero que l'abast d'aquest greuge és molt més ampli que el que es pot circumscriure al terme d'un municipi.

Darrerament, han vingut ciutadans que m'han fet lliurament d'una proposta de Telefònica referida a la disposició de dades personals de l'usuari per tal de ser cedides a terceres empreses d'oci, cultura, assegurances, financeres i d'assistència a la llar.

L'esmentada comunicació no tindria mes importància si no fos per l'aparença de bondat, que pot induir a error, i d'altra banda carrega a l'usuari el tràmit de gestió perquè el seu dret sigui reconegut, quan en realitat la protecció legal és "a priori".

Em preocupa molt com telefònica barreja qüestions com són dades personals, les quals hom pot trobar-les als llistats telefònics, i que no són objecte de protecció legal, perquè l'usuari si vol pot impedir que siguin publicades, juntament amb les dades de trànsit i facturació telefònica, sic, que si són objecte de protecció legal, però ho exposen de manera que confonen, majorment si es tracta de persones grans, o poc habituades a situacions com l'exposada.

Semblants situacions ja sé que s'han tramitat per la vostra Sindicatura, però vull fer-vos arribar la meva petició perquè disposeu el que sigui mes adient, ja que des del meu àmbit entenc que és massa reduït, mentre que la projecció de la Sindicatura i el seu pes específic ningú el posa en dubte.

Amb data febrer de 2004, Defensa de la Ciutadania va rebre un escrit del Síndic de Greuges de Catalunya en el qual esmentava que l'any 2000 va valorar una petició similar del mateix operador i que la resposta que va obtenir sobre aquest assumpte, tant de la mateixa Telefónica com de l'Agència de Protecció de Dades, malgrat que no li semblava l'opció idònia des de la perspectiva dels ciutadans afectats, assenyala que el consentiment tàcit al tractament comercial de les dades era una opció que s'ajustava a les exigències de l'ordenament jurídic per aquests supòsits.

Per aquesta raó, el Síndic de Greuges de Catalunya va considerar que l'escrit que ara adreçava Telefónica als seus clients no havia de ser objecte d'una nova actuació d'àmbit general, perquè necessàriament seria reiterativa d'un plantejament ja exposat i no compartit, en aquest aspecte, per l'organisme amb competències de control sobre el tractament i la cessió de dades personals contingudes en fitxers de titularitat privada. També va remarcar que l'abast estatal de les competències de l'Agència de Protecció de Dades no permetia una actuació del Síndic de Greuges de Catalunya que anés més enllà d'allò que havia plantejat l'any 2000 i dels termes en què va fer-ho aleshores.

Davant d'aquesta resposta, tot i que l'opció més favorable per garantir els drets de la ciutadania en aquesta matèria hauria estat requerir el consentiment exprés per tractar les dades, amb data 15 de febrer es va donar l'expedient per tancat.

- **Recomanació del Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona al 1r tinent d'alcalde i regidor de l'Àmbit de Govern de l'Ajuntament, arran de les queixes veïnals de l'illa compresa entre els carrers Tortosa i Sant Lluc de la nostra ciutat, perquè el treball nocturn de les empreses allà ubicades no deixa descansar el veïnat.**

Amb data 20 de gener, tot i que el Síndic Defensor era conscient que la legislació no preveu aquesta situació, va enviar la següent recomanació al 1r tinent d'alcalde i regidor de l'Àmbit de Govern de l'Ajuntament, per tal que de mica en mica es pugui anar millorant la qualitat de vida de la ciutat i de les plurals realitats socials que la conformen:

Sr. regidor, tal vegada pot ser del seu interès el següent:

A la Defensa ens han arribat algunes queixes veïnals pràcticament impossibles de resoldre satisfactòriament, atesa la situació general, pel que fa a les llicències d'ús industrial.

Concretament en les zones "frontereres", en les que conviuen dues realitats socials tan antitètiques com ara són el dret al descans nocturn i el dret a treballar en horari nocturn.

Aquest fet es dona en la pastilla compresa entre el carrer Tortosa i el carrer Sant Lluc. En concret els habitatges d'aquesta zona del carrer Tortosa (direcció a la platja, mà dreta), tenen a la part del darrera indústries (p.ex. una panificadora industrial) ubicades en una zona determinada per a aquest ús que, en la seva activitat laboral -horari nocturn-, fan molt de soroll, essent aquesta la causa de les diferents queixes que ens han arribat a la Defensa.

Tal vegada pot ser interessant de cara a un futur rebaixar la categoria d'aquests carrers, de manera que les activitats industrials -emparades per la corresponent llicència- tant properes a habitatges siguin d'una categoria que no interfereixin el dret al descans nocturn de les persones que viuen molt properes en zona determinada com a urbana.

Desitjo que aquest suggeriment serveixi per millorar la qualitat de la nostra ciutat i la de les plurals realitats socials que en ella habiten.

- **Actuació d'ofici: proposta de Defensa de la Ciutadania perquè l'Administració municipal fes una revisió de tots aquells espais de la ciutat destinats a compartir, uns dies i unes hores concretes de la setmana, l'estacionament limitat de vehicles en via pública (zona blava) i la recollida selectiva de deixalles.**

Antecedents:

Vam atendre la queixa d'un ciutadà que havia pagat no gaire més tard de les 10 del matí el corresponent tiquet d'aparcament per deixar el cotxe a la zona blava de l'av. Martí Pujol, davant del número 261, i que havia estat sancionat perquè, aquell dia, d'11 a 13 hores, aquell espai estava reservat a la deixalleria mòbil. Vam comprovar que el ciutadà tenia força raó en al·legar que el senyal de prohibició en



franja horària limitada era molt poc visible i la coincidència dels dos usos d'aquell espai es prestava a confusions, per la qual cosa Defensa de la Ciutadania va tramestre un escrit al regidor de l'Àmbit de Serveis al Territori, amb còpia al regidor i primer tinent d'alcalde de l'Ajuntament, en els següents termes:

A la nostra ciutat hi ha estacionaments de zona blava que un dia a la setmana, i tan sols durant unes hores, l'estacionament de cotxes particulars està prohibit pel fet que aquest espai es destina al camió de la deixalleria mòbil, per exemple a l'avinguda Martí Pujol, enfront del número 261.

Si bé és cert que en aquests llocs hi ha un parell de senyals verticals que indiquen aquesta restricció, des d'aquesta defensa considerem que són del tot insuficients i que caldria arbitrar mesures complementàries, per tal que la senyalització d'aquesta prohibició temporal sigui evident del tot i fàcilment identificable.

En la línia d'assegurar l'aprofitament de l'ús de la via pública, garantir una equitativa distribució dels estacionaments en zones de gran demanda d'aparcament, gaudir d'un trànsit rodat el més fluït possible i preservar els drets de la ciutadania que fa ús d'aquests espais, després d'abonar el corresponent comprovant horari, el Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona

Recomana:

a l'administració municipal que faci una revisió integral de tots aquells espais existents a la ciutat destinats a compartir, uns dies i unes hores concretes de la setmana, l'estacionament limitat de vehicles en via pública (zona blava) i la recollida selectiva de deixalles i, en aquells casos que sigui necessari, arbitrar les mesures adients per tal que la regulació d'aquests espais que comparteixen dos serveis no siguin viscuts com enganyosos per la ciutadania, ni les mesures sancionadores pels infractors puguin ser interpretades com a incompatibles, ni injustes. Tal vegada, un senyal complementari, molt visible, pintat al terra fora la manera d'alertar les persones, en el moment d'estacionar el vehicle, que en l'indret en qüestió passa alguna cosa i que ha d'investigar de què es tracta. Això faria que observés els senyals de prohibició.

Amb data 10 de juny, l'oficina de Defensa de la Ciutadania va rebre una diligència de la Guàrdia Urbana on anunciava que el primer tinent d'alcalde i regidor de l'Àmbit de Govern els havia passat un escrit de l'oficina de Defensa de la Ciutadania i que l'havia tramès al Departament de Via Pública.

Amb data 22 de juny, el regidor de Via Pública va enviar al Síndic Defensor un informe, en el qual "considerava que la senyalització de zona blava juntament amb la de la deixalleria mòbil, podia donar lloc a confusió i que, per tant, si no era factible traslladar la reserva de la deixalleria convindria alliberar l'espai necessari i no compartir-lo com es feia en aquell moment".

El 28 de setembre Defensa de la Ciutadania va remetre el següent escrit al regidor de Via Pública en resposta al seu de 22 de juny:

En data 13 de maig de 2004 es va adreçar a Defensa de la Ciutadania un ciutadà per manifestar el seu desacord amb l'arrossegament del seu vehicle per part dels serveis de grua municipal per estacionar en una zona blava que, segons li van informar posteriorment, comparteix espai amb la reserva de la deixalleria mòbil durant unes hores a la setmana, concretament els dijous d'11 a 13:30 hores. Aquest espai es troba a l'Av. Martí Pujol, 261.

El 21 de maig d'enguany, des de Defensa de la Ciutadania, i una vegada fetes les pertinents indagacions per part del Síndic Defensor de la duplicitat de serveis que s'estaven oferint en una mateixa reserva d'espai sense la senyalització no del tot adequada, es va fer un escrit al Primer Tinent d'Alcalde, en el qual se'l va informar de la situació similar que es donava a diferents indrets de la ciutat quan s'havia d'ubicar el camió de la deixalleria mòbil. A més el Síndic Defensor feia una recomanació a l'administració municipal en la qual aconsellava: "una revisió integral de tots aquells espais existents a la ciutat destinats a compartir, uns dies i unes hores concretes de la setmana, l'estacionament limitat de vehicles en via pública (zona blava) i la recollida selectiva de deixalles i, en aquells casos que sigui necessari, arbitrar les mesures adients per tal que la regulació d'aquests espais que comparteixen dos serveis no siguin viscuts com enganyosos per la ciutadania, ni les mesures sancionadores pels infractors puguin ser interpretades com a incompatibles, ni injustes. Tal vegada, un senyal complementari, molt visible, pintat al terra fora la manera d'alertar les persones, en el moment d'estacionar el vehicle, que en l'indret en qüestió passa alguna cosa i que ha d'investigar de què es tracta. Això faria que observés els senyals de prohibició."

En data 6 de juliol, vam rebre un escrit seu de resposta en el qual ens deia: "Considerem que la senyalització de zona blava juntament amb la de deixalleria mòbil, pot donar lloc a confusió per tant si no es factible traslladar la reserva de la deixalleria, convindria alliberar l'espai necessari i no compartir-lo com es fa actualment."

A data d'avui, 28 de setembre de 2004, i després d'una revisió personal del Síndic Defensor del lloc concret que va originar la queixa, encara no s'ha fet cap actuació destinada a evitar la confusió que pateix la ciutadania quan dues activitats comparteixen un mateix espai de la via pública sense una senyalització molt i molt visible.

És per tot això exposat que aquest Síndic Defensor reitera la seva recomanació i sol·licita que a la major brevetat possible s'executi l'alliberament de les reserves d'espai compartides, sobretot la de l'Avinguda Martí Pujol núm. 261.

Amb data 6 d'octubre el regidor de l'Àmbit de Serveis al Territori va trametre a l'oficina de Defensa de la Ciutadania l'informe que el Cap del Servei de Neteja i Gestió de l'Espai Urbà havia emès al Departament Jurídic del seu àmbit, el qual conclouia dient que:

Les reserves temporals dels espais per la deixalleria mòbil s'indiquen amb el respectiu senyal de tràfic reglamentari, col·locat als extrems de l'espai reservat. És un cas similar a les reserves d'espai per a minusvàlids, taxis, càrrega i descàrrega, etc. No hi han altres mesures opcionals o complementàries als senyals de tràfic oficials, per tot això no es poden posar símbols ni pintura que no sigui la reglamentària.

Amb data 20 d'octubre, Defensa de la Ciutadania va respondre al regidor de l'Àmbit de Serveis al Territori, amb el següent escrit:

En relació a l'informe que, amb data 4 d'octubre d'engany, va emetre el Cap de Servei de Neteja i Gestió de l'espai Urbà de l'Àmbit de Serveis del Territori responent a la recomanació que, com a Síndic Defensor, vaig interposar a l'administració municipal fent referència a la senyalització de l'espai reservat per a la recollida selectiva de deixalles de l'Av. Martí Pujol, 261, voldria fer-vos avinent que el fet que la deixalleria mòbil s'instal·li durant unes hores en un espai de zona blava, causa molta confusió a les persones que, paguen per estacionar el cotxe en aquest indret i no veuen els senyals verticals de la prohibició temporal.

El problema que us manifesto no té res a veure amb les reserves d'espai per a minusvàlids, taxis, etc., ja que aquests espais reservats són permanents i, en canvi, el de l'Avinguda Martí Pujol, 261, només és unes hores en un dia determinat -els dijous de 11:30 a 13:00 hores- justament en una zona amb força problemes d'aparcament, sobre tot per a la ciutadania que no és de la localitat i hi ve a fer algun tràmit o a comprar.

Espero, doncs, que revisin aquesta qüestió de senyalitzar molt i molt visiblement l'esmentat espai o de prohibir-hi aparcar cotxes sempre.

Finalment, el regidor de l'Àmbit de Serveis al Territori, amb data 18 d'octubre, va enviar a Defensa de la Ciutadania un decret en la part dispositiva del qual deia el següent:

Primer.- Establir una reserva per a motos a l'Av. Martí Pujol abans del carrer rector, a continuació del pas de vianants amb semàfor existent i ocupant dues places de zona blava. Aquest espai s'utilitzarà també per a la reserva de la deixalleria mòbil els dijous de 11 a 13,30 hores.

Segon.- Comunicar a Engestur, defensa de la Ciutadania, al Dep. de Neteja, OMD1 i a la Guàrdia Urbana, pel seu coneixement i efectes.

Així, doncs, resolt el problema, amb data 25 d'octubre es va tancar l'expedient.

- **Actuació d'ofici: proposta de Defensa de la Ciutadania perquè se substituïssin les fites triangulars de granit que es van posar com a guardavoreres dissuasives del trànsit rodat als carrers d'Otger i de les Navas de Tolosa.**

Antecedents:

Després d'atendre la queixa d'una ciutadana que va denunciar una caiguda a la via pública, concretament al carrer d'Otger, a causa d'haver ensopegat amb una de les fites triangulars de granit que l'Ajuntament va posar com a guardavoreres dissuasives del trànsit rodat, i comprovat que aquestes fites són altament de risc perquè no es distingeixen del terra, Defensa de la Ciutadania va trametre un escrit, amb data 1 de juny, al regidor de l'Àmbit de Serveis al Territori i al regidor de l'Àrea de Via Pública en els següents termes:

Com a Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona, i en virtut del que disposa el Reglament que regeix la Institució, em dirigeixo a vostè per interposar una actuació d'ofici arran de la queixa d'una ciutadana que va denunciar una caiguda a la via pública, concretament al carrer Otger, a causa d'haver ensopegat amb una de les fites triangulars de granit que s'han posat com a guardavorera dissuasiva del trànsit rodat.

Tots sabem que la invasió que els vehicles fan dels carrers a un nivell és un problema de difícil solució i que els espais de les ciutats s'han de conciliar perquè siguin transitables, tant pels vianants com pels vehicles a motor, però els elements, ornamentals o dissuasiva, que s'hagin de posar en les vies urbanes per aquest fi haurien de complir tots els requisits necessaris per afavorir el pas als vianants i no representar un obstacle perillós per a ningú.

Aquestes fites, que de moment només ens consta que s'han posat en la via pública esmentada, estan situades molts pròximes entre elles i representen un seriós perill per a persones que, en ensopegar-hi i caure, es colpegen de manera molt perillosa, amb la següent. A més, estan fets amb cantells vius i molta inclinació, són d'igual color que la resta de les rajoles del paviment i, per tant, del tot imperceptibles per als vianants en general i, amb més motiu, per a les persones amb visió reduïda. Tampoc no s'ajusten a les normes vigents en matèria d'accessibilitat per a les persones amb dificultats de mobilitat .

En la línia de fer accessibles i segurs els espais de la via pública destinats als vianants, i per tal de garantir l'acompliment de la normativa vigent, el Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona,

Recomana:

a l'administració municipal que substitueixi totes aquestes fites de granit existents als carrers de la ciutat per altres fites guardavoreres totalment visibles, o que les compensin amb altres elements ornamentals que impedeixin l'entrebanc fortuït.

Amb data 2 de juny també es va trametre un escrit a la Sra. Alcaldessa perquè estigués assabentada d'aquesta problemàtica. Aquest escrit deia el següent:

Il·lustríssima Senyora,

Em plau posar-me en contacte amb vostè per comunicar-vos que, en data 1 de juny de 2004, com a Síndic Defensor de la Ciutadania, he fet una recomanació als responsables municipals en matèria de Via Pública que fa referència al tipus de fites (guardavoreres) que s'han posat amb motiu de la remodelació de diferents carrers de la ciutat, concretament el carrer Otger, per modificar-los, donant prioritat a la circulació de vianants envers la de vehicles.

Defensa de la Ciutadania ha tingut constatació que aquests elements posats al llarg de la vorera, que s'han utilitzat com a dissuasius d'estacionament de vehicles, han provocat caigudes a persones que han circulat per aquest carrer, ja que no compleixen amb els requisits visuals per ser diferenciats de la resta del paviment, només els veus quan ensopegues amb ells. A més de ser elements que es troben fora de la legislació vigent en matèria d'accessibilitat per a persones amb mobilitat reduïda.

La recomanació d'aquest Síndic Defensor ha estat la sol·licitud de fer substituir totes aquestes fites de granit existents als carrers de la ciutat per altres fites guardavoreres totalment visibles, o que les compensin amb altres elements ornamentals que impedeixen l'entrebanc fortuït.

Estant segur que compartirà amb mi la preocupació de s'esdevé de tot l'exposat, l'encoratjo a establir solucions pertinents per aconseguir solucionar aquesta qüestió quedant a la vostra disposició per qualsevol aclariment que cregui convenient.

Amb data 26 de juliol, el regidor de Via Pública va fer arribar el següent escrit al síndic defensor de la Ciutadania:

En resposta al vostre escrit (actuació d'ofici núm. 02/2004), poso en el vostre coneixement que estem buscant una solució al problema que plantegeu.

El projecte d'urbanització del carrer Otger va ser aprovat per decret d'alcaldia en data 29 d'octubre de 2002, prèvia informació pública i consens previ amb l'associació de veïns i conselleria de districte, després de diverses sessions de treball sobre el disseny del carrer, ja que el veïnat estava molt dividit quant a la solució definitiva d'urbanització es va arribar a una solució consensuada que va arribar fins i tot al mínim detall del tipus d'elements que conformen la urbanització actual.

Donat que el resultat pràctic de les fites col·locades com a elements dissuasius d'estacionaments indeguts no és el desitjat, estem buscant una solució que passi per garantir la seguretat dels vianants evitant possibles accidents per caigudes, tot això també sense descuidar el consens amb els veïns i la conselleria de districte.

Amb data 18 d'octubre, l'Asociación de Vecinos Fondo Sistrells també va enviar al Síndic Defensor un escrit en el qual manifestava que:

Esta entidad apoya todas las reclamaciones que l@s vecin@s hagan sobre las caídas que han ocurrido en las calles Otger y Navas de Tolosa, producidas por las piezas de granito que en su día se colocaron a la hora de reformar las calles citadas y que no permitían que los vehículos ocuparan las aceras.

Pero también le ponemos en conocimiento que esta entidad esta en negociaciones junto a la Concejala del Distito 8, con Vía Pública de nuestra ciudad para dar una solución lo más urgente posible.

Com que en data 31 de desembre de 2004 l'oficina del Síndic Defensor no ha tingut notícia que s'hagi trobat una solució a les fites i moltes persones s'hi continuen lesionant, l'expedient resta obert i, durant l'any 2005, se seguiran els treballs fins que s'eliminïn.

• **Mediació entre la propietat d'una Gelateria Restaurant i l'Administració municipal, representada per la regidora del Districte, davant de la denegació de l'activitat de terrasses a la via pública sol·licitada per l'esmentat establiment d'hosteleria.**

A petició de la propietat de la Gelateria Restaurant s'inicien els contactes amb les parts implicades en el conflicte per conèixer tots els punts de vista i els impediments legals que dificulten una resolució favorable a la demanda plantejada. Escoltades les parts i també consultada la Junta de la Comunitat de Propietaris, que des de l'any 2000 s'havia queixat a la Regidoria del Districte del soroll fora de l'horari permès i de l'ocupació desmesurada de la vorera per les taules i cadires d'aquesta Gelateria Restaurant, es van proposar diverses reunions perquè es poguessin establir uns acords que no lesionessin els interessos de ningú. Així es va aconseguir que amb data 15 de juliol, l'Associació de Veïns, els veïns, la regidora del Districte i el propietari de la Gelateria Restaurant arribessin als següents acords:

Per tot el que resta de temporada d'estiu es proposa l'obertura d'una única terrassa la més gran i allunyada de l'immoble i la retirada del "vetllador" de la terrassa petita.

Amb l'acceptació d'aquest acord per totes les parts, amb data 14 de setembre (quan oficialment va entrar l'escrit a l'oficina de Defensa de la Ciutadania) es va donar per finalitzada la mediació del Síndic Defensor en aquest conflicte.

- **Mediació, a petició del delegat de Prevenció de Correus i Telègrafs de la Província de Barcelona pel sindicat SIPCTE-USOC, el 26 de març, davant del conflicte entre els treballadors i la Societat Estatal Correus i Telègrafs a Badalona, per una banda, i aquesta Societat i l'Ajuntament, per una altra banda.**

Amb el tancament per part de l'Ajuntament del Centre de Repartiment del carrer Latrilla, ja que no tenia la corresponent Llicència d'Activitats, la Societat Estatal de Correus i Telègrafs va retornar les feines de carteria a l'edifici principal de Badalona, situat a la plaça de l'Assemblea de Catalunya 13-14. Segons diversos informes ben documents, les instal·lacions d'aquest edifici principal presentaven deficiències importants en matèria de Seguretat i Salut Laboral i per això els treballadors, a partir del 13 d'abril, es van declarar en vaga indefinida.

També la Federació d'Associacions de Veïns va demanar la intervenció del Síndic Defensor per assegurar que la vaga dels treballadors de Correus no afectés el servei i que es pogués garantir el normal repartiment de les cartes a tots els ciutadans de Badalona.

Des del primer moment, el Síndic Defensor es va posar en contacte amb el Cap de Comunicació de la Societat Estatal de Correus i Telègrafs SA, el director territorial de la Zona V de Catalunya, el director de l'oficina de Correus de Badalona, el regidor de l'Àmbit del Territori de l'Ajuntament i l'Alcalde de Badalona. Després de múltiples entrevistes i contactes del Síndic Defensor, tant personalment com per escrit i per telèfon amb els esmentats responsables, i de molts comunicats, desmentiments i declaracions d'intencions per totes bandes, el 22 d'abril l'Ajuntament de Badalona i Correus es van reunir per coordinar les inversions de la companyia a la ciutat i van emetre el següent comunicat conjunt:

Representant a Correus s'han desplaçat des del Centre Directiu a Madrid la Sots-directors d'Immòbils, Nieves Artajo, responsable estatal de les inversions de la companyia postal, acompanyada pels màxims responsables de Correus a Catalunya, el Director de Zona de la Divisió de correu, Jesús Angel Flores, i el Gerent de Zona de la Divisió d'oficines, Xavier Sonsona.

Per l'Ajuntament han participat el Director de l'Àmbit de Serveis del Territori, Joaquim Padrós i altres tècnics del departament.

En primer lloc, Correus ha informat a l'Ajuntament sobre les ofertes de locals que està estudiant llogar a Badalona per tal de traslladar-hi els cartes de distribució des de l'edifici de la plaça Assemblea de Catalunya. Els representants municipals s'han compromès a informar, en el termini de 2 dies, si es preveu alguna mena d'impediment a la concessió de la Llicència d'Activitats en aquests locals.

En segon tema tractat ha estat la reforma de l'edifici principal de l'Assemblea de Catalunya. En aquest sentit s'ha acordat que Correus concretarà en el termini d'una setmana quines són les contraprestacions i els terminis que la companyia postal voldria veure reflectides en la proposta de protocol de col·laboració entre ambdues entitats per tal de compartir l'edifici principal de

Assemblea de Catalunya. A partir de la presentació de la proposta, ambdues parts es donen un termini d'una setmana per arribar a un acord que faci prosperar el protocol de col·laboració, o bé decidir que Correus engegui el projecte de rehabilitació integral de l'edifici.

Finalment, amb data 28 d'abril, Correus va fer arribar a l'oficina del Síndic el comunicat de premsa que va difondre per tal de fixar el seu posicionament definitiu. Així, es comprometia públicament a rehabilitar l'edifici de l'Assemblea de Catalunya, a instal·lar una segona sucursal a la ciutat i a negociar els lloguers de locals provisionals.

El 30 d'abril, a la vista del compromís de l'empresa, els treballadors de Badalona i la direcció de Correus van tancar un principi d'acord i es va desconvocar la vaga. Tot i que el representant del comitè de vaga va valorar la possibilitat que es repetís la situació de l'any 1999, quan Correus es va comprometre a rehabilitar l'edifici sense que després fes cap més pas, estava satisfet perquè els treballadors havien aconseguit que Correus acceptés una de les seves exigències, que consistia a crear una comissió de seguiment de les obres.

Aquest mateix dia 30 d'abril, el Síndic Defensor va tancar l'expedient de mediació que havia obert més d'un mes abans.

## 2.5.2 SEGON OBJECTIU GENERAL

Pel que fa al segon objectiu general (un contacte més estret amb els síndics/ques i defensors/es locals d'altres poblacions per reduir tant com sigui possible la possibilitat d'eventuals contradiccions en els plantejaments de caràcter general, i que afavoreixin, d'altra banda, les eventuales sinèrgies i economies d'escala. En aquest mateix sentit, mantenir la continuïtat i administració del FORUMSD, com a nexa de contacte intern entre totes les sindicatures locals) s'assenyalen les següents activitats:

### **1.El 29 d'abril de 2004 va tenir lloc a Reus la VI Trobada Forumsd, a la qual van assistir la gran majoria de membres del Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores locals.**

La trobada es va desenvolupar al matí, de 9.30 a 14 hores, amb un dinar posterior, i amb una breu visita turística de 16.30 a 19 hores.

A primera hora de la tarda hi va haver una roda de premsa, amb la participació de diversos mitjans de comunicació: premsa escrita, ràdio i televisió, tant de caràcter local com de caràcter general. En alguns diaris aquesta trobada va tenir un tractament destacat.

Es va lliurar un dossier de la jornada, en el qual hi ha tota la informació de l'any, i específicament dels temes que es van debatre. També, i durant la sessió, es van donar còpies de la Proposta de millora de la normativa legal, feta per la comissió corresponent, i del Fòrum Barcelona 2004.



## Temes tractats

- Breu explicació de la trobada amb síndics de la Llombardia, a Badalona el 23 de setembre de 2003, que va ser la primera vegada que es van trobar síndics locals europeus.
- Repàs dels objectius proposats per al 2003
- Publicació d'articles de premsa: es va fer esment de l'article aparegut el 10 de desembre de 2003, Dia dels Drets Humans, i hi ha un segon article preparat per quan es nomenés el nou Síndic de Greuges de Catalunya.
- Cens actualitzat de síndics/síndiques i defensors/defensores locals.
- Es va recordar la necessitat de disposar d'un resum de les actuacions de cada Sindicatura, segons els registres de classificació del Forumsd. Es va insistir en la conveniència de respectar aquesta tipologia, que hauria de ser compatible amb les particularitats dels registres i informes anuals de cadascú.
- Es va recordar la data de l'1 de gener de 2004 per tenir operatius aquests registres i aconseguir una certa unificació i comparativa dels informes a partir d'aquesta data.
- També es va recordar que calia enviar les dades estadístiques que, un cop agrupades (de forma anònima), podrien donar una certa idea de l'organització, mitjans materials, etc. del conjunt de la Institució.



Reus, 29 d'abril de 2004  
VI Trobada Forumsd

- Un altre punt va ser l'enquesta de qualitat que, fins a aquella data, només es trobava operativa a les poblacions de Vitòria, Sant Boi i Reus. Aquestes poblacions van insistir que dona dades interessants de l'orientació del treball.
- Quant a la carta encoratjant els ajuntaments de Catalunya sense síndic/síndica, defensor/ defensora local, es va informar que s'havia enviat a 180 municipis de més de 5.000 habitants. En aquell moment es va confirmar que hi havia algun principi d'interès en poblacions com Arenys de Munt, Palamós, Sant Feliu de Llobregat, Sant Fost de Campcentelles, Vilanova del Camí, Sant Cugat del Vallès, Agramunt, Montgat i Terrassa.
- Es van comentar assumptes com:
  - Una carta de condol enviada amb motiu de l'11-M a l'alcalde de Madrid.
  - L'assistència, el 14 d'abril de 2004, al Parlament de Catalunya, a la presentació de l'informe del Síndic de Greuges de Catalunya.
  - La trobada amb la Síndica d'Amsterdam, el dia 28 d'abril de 2003, que va ser molt interessant.

- Es va informar que es van complir dos anys de la posada en funcionament del Forumsd. El Sr. Oteros, Defensor de Santa Coloma de Gramenet, va ratificar de nou el compromís i l'oferiment de mantenir a Santa Coloma de Gramenet el servei i l'administració del Forumsd. I es va recordar que la col·laboració i la implicació de tots els síndics/síndiques i defensors/defensores locals és indispensable per mantenir aquesta eina de coordinació, intercanvi i treball conjunt.
- El Coordinador de la jornada, Sr. Palacín, Síndic Municipal de Greuges de Reus, va felicitar i agrair al Defensor de Sta. Coloma de Gramenet, així com als membres del seu equip, Sr. A. Martínez i Sra. J. Ricardo, la col·laboració que mantenen en la gestió, suport i administració quotidiana del Forumsd. A aquest agraïment i felicitació també s'hi van afegir la resta de membres del Forumsd, tot ratificant l'interès de poder mantenir la continuïtat de l'administració del Forumsd a Santa Coloma.
- Es va presentar un esquema per tal d'enllestir una proposta de millora de la normativa legal dels síndics/síndiques i defensors/defensores locals i incloure aquesta qüestió en la futura reforma de l'Estatut de Catalunya.
- Es va efectuar un interessant debat sobre la Comissió de Sugeriments i Reclamacions que apareix a la Llei de modernització de les administracions locals.



Membres del Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores locals

- El Sr. Otaola, Síndico Defensor Vecinal de Vitoria-Gasteiz, va exposar la proposta que han treballat a Vitòria d'establir un acord entre la Institució del síndic i la Comissió de Suggestiments i Reclamacions, per tal d'evitar, en la mesura que sigui possible, la duplicació de funcions. Va informar també de la possibilitat d'establir contactes amb algun dels membres de la Comissió que va treballar la proposta al Parlament de l'Estat.
- Es va proposar el Sr. Miquel Torrents Espuña, Defensor del Ciutadà de Manlleu, com a proper coordinador del Forumsd i seu de la propera trobada anual.

Finalment es va tancar la sessió, amb el següent resum de conclusions i objectius:

- 1) Quan es nomeni el proper Síndic de Greuges de Catalunya es publicarà a la premsa l'article preparat. Caldrà preveure nous articles d'altres qüestions i temàtiques (10 desembre 2004 - Dia dels Drets Humans).
- 2) El proper informe anual de les sindicatures, que es presentarà a principis de 2005, hauria d'incloure el quadre normalitzat d'actuacions.
- 3) Es nomena una comissió per treballar el dossier Proposta de millora de la normativa legal.
- 4) Els síndics/ques, defensors/defensores locals afectats per la nova Llei de modernització informaran de les novetats i les situacions que es puguin prendre en la seva població.
- 5) Es mantindran contactes per integrar el Forumsd en algun organisme internacional d'ombudsmen.
- 6) S'informarà sobre el diàleg Drets humans, necessitats emergents i nous compromisos, programat pel Fòrum Barcelona 2004. Es nomena una interlocutora, representant del Forumsd al debat.
- 7) Es nomena com a coordinador del Forumsd 2004/2005 el Sr. Miquel Torrents, Defensor del Ciutadà de Manlleu, i com a sots-coordinador el Sr. Francesc Palacín, Síndic Municipal de Greuges de Reus. L'administració del Forumsd es mantindrà a Santa Coloma de Gramenet.

## **2. Tramesa de consultes i possibles respostes que es poden donar a nous temes conflictius que es presenten a la consideració de síndics i síndiques, defensors i defensores locals a través del correu electrònic.**

De l'1 de gener al 31 de desembre de 2004 hi ha hagut 195 comunicacions electròniques del Forumsd, la qual cosa demostra l'interès i el servei que aquesta eina electrònica fa a tots els síndics i síndiques, defensors i defensores locals, en aquest cas de tot l'Estat.

## **3. Fòrum Barcelona 2004**

Els dies 5 i 6 de juliol la Defensa de la Ciutadania de Badalona va participar, juntament amb els altres síndics i síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya, en el diàleg Drets humans i Administració regional i local, organitzat pel comissari per als Drets Humans del Consell d'Europa, Sr. Álvaro Gil-Robles, i el Congrés de Poders Locals i Regionals del Consell d'Europa amb la cooperació de l'Ajuntament de Barcelona i del Fòrum Barcelona 2004. Van ser dues jornades molt intenses i profitoses, en les quals es va revisar que l'estructura descentralitzada dels estats amb diferents nivells administratius no ha d'afectar la defensa dels drets humans. Per això, la coordinació i la complementarietat entre les diferents administracions -estatal, regional i local- és un aspecte clau que cal tenir en compte.

També es va constatar que, malgrat que cada cop més la població es concentra a les ciutats, les polítiques nacionals i internacionals queden lluny dels ciutadans i són les polítiques i les accions a nivell local les que els apropen a valors com els dels drets humans. I que cal entendre la ciutat com un ens educador en drets, civisme, igualtat, etc., perquè sigui possible un canvi de perspectiva en els problemes d'exclusió, discriminació i conflictes violents.

Així, en les conclusions d'aquest diàleg es va posar de manifest que:

- Encara s'ha de treballar molt en relació amb els drets humans.
- A l'Europa dels ciutadans encara hi ha centenars de milers de no-ciutadans.
- El Congrés "inclourà en un informe els drets locals i els poders regionals en l'àmbit dels drets socials, culturals i educatius".
- Cal redoblar esforços educatius i de formació dels càrrecs electes locals i regionals perquè siguin responsables i conscients de la importància dels drets humans.
- Els ombudsmen tenen la funció de mediadors i no de jutges.
- Cal tenir en compte altres drets com el del treball, el dret a la salut i al medi ambient.
- El Congrés d'Autoritats Locals i Regionals ha de seguir amb "aquest debat tan important per als ciutadans".
- Les administracions locals són les més properes als ciutadans i que moltes vegades el drets fonamentals es veuen afectats per les resolucions o per la

inacció dels poders regionals o locals i que, per tant, haurien d'estar més regulades sobretot pels processos de descentralització que viuen molts països europeus.

- Cal incorporar immediatament la declaració dels drets de l'home als estatuts dels governs locals i regionals. També el reconeixement de competències en matèria de drets en l'àmbit intern de les administracions locals i reforçar el nivell local segons el principi de subsidiarietat.
- Cal crear en tots els municipis la figura de l'ombudsman municipal.
- Hi ha diferències entre els drets culturals i el dret a la cultura i que la cultura no pot estar sotmesa a una jurisdicció, ja que és un element inherent al sistema social.
- Els poders públics tenen la responsabilitat civil de garantir l'accés a cert nivell d'educació a totes les persones i que les dificultats de les minories per accedir a aquests drets són preocupants. Que per això, el paper dels poders locals i regionals és molt important en aquest aspecte per evitar la discriminació de les minories.

#### **4. Altres actuacions de la Defensa de la Ciutadania de Badalona a través del Forumsd**

El mes d'abril es va enviar una carta a l'alcalde de Madrid per expressar el condol i la solidaritat de tots els síndics/síndiques i defensors/defensores locals davant de l'atemptat de l'estació d'Atocha.

Aquest mateix mes d'abril es va acomiadar el Sr. Santiago Vidal com a Defensor del Ciutadà de Sant Boi de Llobregat i es va donar la benvinguda al nou Defensor d'aquesta localitat, el Sr. Carles Dalmau.

Al mes de maig, es va donar la benvinguda al Sr. Francesc Amela com a Defensor de la Ciutadania de Cambrils.

Al mes de juny es va acomiadar la Sra. Zenáida Álvarez, Defensora del Ciutadano de Gijón, ja que l'Ajuntament d'aquesta localitat va decidir prescindir d'aquesta figura davant de la Llei de mesures per a la modernització del Govern local, que els imposa l'obligació de crear una Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions.

Al mes de juliol es va acomiadar el Sr. Francesc Díaz com a Defensor del Ciutadà de Ripoll i es va donar la benvinguda al nou Síndic d'aquesta localitat, el Sr. Xavier Anton Bofill.

Durant aquest mes, també, es va fer arribar una carta de salutació al Sr. Rafael Ribó, felicitant-lo com a nou Síndic de Greuges de Catalunya.

El 29 de setembre, Defensa de la Ciutadania de Badalona va estar present en la presa de possessió del Sr. Joan Sales i Homs com a Síndic Municipal de Greuges de Terrassa.

Al mes de novembre es va felicitar el Sr. Fernando Oteros Salas, Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, per haver estat reelegit per un segon mandat de cinc anys. També es va felicitar i donar la benvinguda al Sr. Eloi Toldà i Andreu com a Defensor de la Ciutadania d'Amposta, i a la Sra. Núria Villanueva i Rey, com a Síndica Municipal de Greuges de Vilanova del Vallès.

Al mes de desembre es va felicitar el Sr. Jordi Puigderrajols i Coll, Defensor del Ciutadà de Mataró, per haver estat reelegit per un nou mandat de cinc anys.

## **5. Presentacions de les memòries anuals**

El 30 de març, el Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet i el defensor del Ciutadà de Mataró van acompanyar el Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona en la presentació de la Memòria d'activitats de l'any 2003 al Ple de l'ajuntament de Badalona.

El 28 de juny, Defensa de la Ciutadania de Badalona va acompanyar el Sr. Fernando Oteros Sala, Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma, en la presentació, al Ple de l'Ajuntament, del seu informe anual com a Síndic.

### **2.5.3 TERCER OBJECTIU GENERAL**

Pel que fa al tercer objectiu general (actualització i regularització del Reglament del Defensor de la Ciutadania als requeriments de la nova Llei municipal i de règim local de Catalunya) s'assenyalen les següents activitats:

Ja s'ha esmentat que en la reunió del 29 d'abril a Reus es va debatre abastament sobre la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del Govern local, publicada al BOE 301, de 17 de desembre, i que entrà en vigor l'1 de gener de 2004, i que allà es va acordar que els síndics/síndiques i defensors/defensores locals afectats per aquesta Llei informaran de les novetats i les situacions que es puguin prendre en la seva població. Amb tot, aquesta mesura no té per què afectar els síndics/síndiques o defensors/defensores locals, ja la Comissió Especial de Suggestions i Reclamacions que preveu la Llei és un òrgan de l'Ajuntament i els síndics/síndiques o defensors/defensores locals són una institució que, amb independència i objectivitat, vetlla pels drets i les llibertats davant de l'Administració.

Per tal d'actualitzar i regular la figura dels síndics/síndiques i defensors/defensores locals, justament, a través del Forumsd, amb el suport de la Federació de Municipis de Catalunya, durant aquest any 2004 s'ha elaborat una proposta que, el mes de novembre, va ser enviada al Parlament de Catalunya per ser treballada en la ponència del nou Estatut de Catalunya.

En l'esmentada proposta es demanava que s'incloués una referència explícita sota els següents termes:

Incloure i definir la Sindicatura de Greuges local com una institució independent i a l'hora complementària de la Sindicatura de Greuges de Catalunya,

Establir en la normativa el principi de cooperació que cal mantenir entre el nivell autonòmic i local de la Sindicatura de Greuges de Catalunya i els defensors i síndics locals.

S'especificava que aquest plantejament és coherent amb el procés de desenvolupament, increment de competències i responsabilitats que assumeixen els municipis davant la ciutadania. I que també és una forma d'aplicar en aquest camp el principi de subsidiarietat, fent palès el valor que suposa poder exercir aquestes funcions des de la proximitat a la ciutadania i els responsables polítics locals.

A partir d'aquesta referència bàsica, inclosa al nou Estatut, es recomanava preveure el seu desenvolupament posterior i l'actualització de la Llei de la Sindicatura de Greuges de Catalunya i la resta de normativa que regula les sindicatures locals (Llei municipal i de règim local) en els següents termes:

1. Denominació de la institució: acceptar la realitat de la doble denominació actual de la institució respectant la voluntat de cada poble i ciutat: síndic/a - defensor/a.
2. Les ciutats de més de 40.000 habitants hauran de crear la institució. En municipis més petits cal promoure igualment la creació de la institució o facilitar l'agrupació de municipis de forma que comparteixin un síndic/a o defensor/a per al seu territori d'influència.
3. Determinació de funcions:
  - Defensa de les llibertats públiques i els drets fonamentals
  - Defensa i garantia dels drets humans de proximitat: drets econòmics i socials
  - Supervisió de l'actuació municipal
  - Atenció i resolució de queixes
  - Mediació - conciliació
  - Actuacions d'ofici
4. Destinataris del control: L'Administració local, els organismes autònoms i les empreses municipals. Quant a la resta d'administracions, establiment del principi de cooperació: regular normativament, amb l'establiment de convenis de col·laboració, els mecanismes de coordinació necessaris amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
5. Mitjans, nivell de dedicació i remuneració. Determinació als pressupostos municipals dels recursos humans i econòmics adequats i suficients per al funcionament de l'oficina del síndic/a - defensor/a. La seva retribució estarà equiparada a la prevista per als regidors/es (segons que hi hagi dedicació exclusiva o parcial).

Queda clar que aquest no és un tema tancat i que durant l'any 2005 es continuaran aquests treballs. Una bona ocasió per fer-ho serà la trobada anual del Forumsd, que aquest any se celebrarà a Manlleu.

## 2.5.4 QUART OBJECTIU GENERAL

Pel que fa al quart objectiu general (retroalimentació fluida de plantejaments amb el Síndic de Greuges de Catalunya en allò que fa referència a l'àmbit local, d'acord amb els principis de coordinació, informació i assistència mútua) s'assenyalen les següents accions:

El dia 14 d'abril, Defensa de la Ciutadania de Badalona va acudir al Parlament de Catalunya a la presentació de la memòria anual del Síndic de Greuges de Catalunya.

Esquemàticament, els trets més destacables d'aquest informe són:

Lleuger increment d'expedients durant l'any 2003, 4.600 en total, amb un percentatge d'acceptació d'un 75%. Visites al Vendrell, Cervera, Valls i a Molle-russa. Esmert de la bona col·laboració amb els síndics i síndiques municipals. Al juliol, i dins del Fòrum Barcelona 2004, hi haurà una trobada de síndics regionals europeus. Esmert de la manca de resolució en temes de queixes administratives. Lentitud en les respostes. Poc cas de les reclamacions patrimonials que obliguen a acudir als tribunals. Els sorolls poden vulnerar el dret d'inviolabilitat del domicili. Manca de lleis explícites anti-especulació per resoldre problemes d'habitatge.

En el torn de paraules dels representants dels diferents partits de la Cambra, van prendre la paraula per comentar diversos aspectes de la Memòria presentada el Sr. Agustí López, de CiU; la Sra. Ana Lozano, de PSC-Ciutadans pel Canvi; el Sr. Oriol Amorós, d'ERC; la Sra. Eva Garcia, del PP, i la Sra. Dolors Comas, d'IC-V-Esquer-rra Alternativa. En acabar la sessió, el Sr. Cañellas va voler reunir tots els síndics/sín-diques i defensors/defensores locals per anunciar-los, entre altres coses, que ben aviat deixaria el càrrec de Síndic de Greuges i que esperava continuar gaudint de l'amistat de tots plegats.

El 28 d'abril, Defensa de la Ciutadania de Badalona va assistir a la jornada de treball convocada pel Síndic de Greuges de Catalunya, Sr. Anton Cañellas, amb la Síndica de Greuges d'Amsterdam, Sra. Nora Salomons, on es va tractar el tema de l'ombudsmen local a Holanda i a Catalunya.

El 13 de desembre, Defensa de la Ciutadania de Badalona va estar present, atenent la invitació del Síndic de Greuges de Catalunya, en la jornada inaugural de la Celebració del vintè aniversari de la Llei del Síndic de Greuges de Catalunya (Llei 14/1984, de 20 de març) al Parlament de Catalunya. La inauguració de la jornada va ser a càrrec del president del Parlament de Catalunya, Sr. Ernest Benach i Pascual. Tot seguit va pronunciar una conferència l'expresident de la Generalitat de Catalunya, Sr. Jordi Pujol i Soley, sota el títol "El Síndic de Greuges i la defensa dels drets en l'autogovern de Catalunya" i va intervenir el Síndic de Greuges, Sr. Rafael Ribó i Massó.

El 20 de desembre es va signar a Manlleu el conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i els diferents síndics i defensors locals.

El text del protocol signat és el següent:



La societat catalana, en instaurar la figura del Síndic de Greuges ja des del moment de l'aprovació de l'Estatut d'Autonomia, reclama un major control de les seves administracions, amb l'objectiu de garantir la defensa dels drets i les llibertats dels ciutadans i de millorar el funcionament de les Administracions catalanes.

En l'exercici de la seva funció, els Síndics es configuren com una institució propera als ciutadans, fonamentada en la relació personal, de caràcter no executiu, que actua amb independència i objectivitat, amb l'ètica com a divisa de comportament, i el permanent exercici de la crítica en la supervisió i control de l'aplicació del marc legal i normatiu.

L'existència de diferents nivells territorials en l'àmbit d'actuació dels Síndics, derivada de la creació de Síndics i Defensors locals, fruit de l'autonomia municipal i de la seva potestat d'autoorganització, fa necessari el treball conjunt amb el Síndic de Greuges de Catalunya, amb l'objectiu de garantir el millor servei als ciutadans i ciutadanes que s'hi adrecen.

El Síndic de Greuges de Catalunya i els diferents Síndics i Defensors locals, entenen que és convenient establir les bases de col·laboració necessària per tal d'assegurar al conjunt de la ciutadania la resolució ràpida i eficaç de les seves queixes, al temps que cooperen en les actuacions d'ofici en l'àmbit municipal.

Per això, el Síndic de Greuges de Catalunya i els diferents Síndics i Defensors locals estan d'acord en establir que la relació entre les respectives institucions en els diferents àmbits territorials de la seva competència, s'ha de fonamentar en els següents principis:

- La independència de cada una de les institucions en allò que fa a la gestió de les queixes i greuges de la seva competència, atesa la inexistència de cap relació de jerarquia ni de dependència orgànica o funcional entre elles.
- La col·laboració entre les institucions en tots els seus àmbits d'actuació, per tal de donar més força als Síndics i Defensors locals, i millorar alhora les actuacions de proximitat del Síndic de Greuges de Catalunya.
- El respecte envers la voluntat dels ciutadans, signants d'un greuge referit a l'àmbit municipal, en relació a la seva tramitació per una o altra Institució. A aquests efectes, els signants d'una queixa davant del Síndic de Greuges de Catalunya hauran de ser degudament informats de la possibilitat de presentar la seva queixa davant del Síndic o Defensor local.
- La informació als Síndics i Defensors locals d'aquells greuges tramitats pel Síndic de Greuges de Catalunya que afectin al seu municipi, tot respectant les degudes garanties legals. Semblantment, el Síndic de Greuges de Catalunya podrà demanar als Síndics i Defensors locals informació sobre els greuges que tramiten i les seves conclusions, en aquells casos que siguin de comú interès.
- La tramesa ràpida dels greuges referits a Administracions distintes de la municipal cap al Síndic de Greuges de Catalunya, quan la queixa s'hagi presentat davant els diferents Síndics i Defensors locals. En aquests casos,

els Síndics i Defensors locals podran incorporar un informe propi per a col·laborar en la tramitació i resolució de la queixa pel Síndic de Greuges de Catalunya.

- El suport del Síndic de Greuges de Catalunya cap als Síndics i Defensors locals, en allò que té a veure amb la seva formació, l'assessorament jurídic, l'exercici de les seves competències i el treball en xarxa, promovent les reunions conjuntes que siguin necessàries.
- La participació dels Síndics i Defensors locals en la capacitat de iniciativa normativa que la llei reconeix al Síndic de Greuges de Catalunya, proposant-li el seu exercici i col·laborant en el mateix.
- La promoció de les actuacions legislatives i pressupostàries necessàries per garantir la independència i la suficiència financera dels Síndics i Defensors locals.
- L'ajuda a la divulgació i l'extensió de la figura del Síndic o Defensor local al conjunt dels municipis de Catalunya.



Signatura del conveni de col·laboració

## 2.5.5 CINQUÈ OBJECTIU GENERAL

Pel que fa al cinquè objectiu general (continuar els contactes personals amb els òrgans col·legiats, tant de l'Ajuntament com de les altres administracions que actuen a Badalona) s'assenyalen les següents accions:

**1. Assistència, cada mes, als plens ordinaris de l'Ajuntament,** per tal d'escoltar i conèixer les mesures i els acords que aquest òrgan pren en temes de fiscalitat, organització, plans i altres instruments d'ordenació i gestió establerts en la legislació urbanística, contractació d'obres, pressupostos, formes de gestió dels serveis i dels expedients, etc. i també poder escoltar, en ocasions "de primera mà" diferents temes exposats per la ciutadania en el torn obert de paraula.

### **2. Assistència als plens extraordinaris:**

- El 21 de gener, en el qual es va exposar per àmbits el Pla de Govern 2003-2007 de l'Ajuntament de Badalona
- El 16 de febrer, en el qual es va aprovar el protocol general Xarxa Barcelona Municipis de Qualitat 2004-2007 i la relació de ciutadans i ciutadanes elegibles com a membres de les meses electorals de les Eleccions Generales del 14/3/2004.
- El 24 d'abril, al Pavelló Municipal de la Plana, per commemorar els vint-i-cinc anys de constitució dels ajuntaments democràtics
- El 14 d'octubre, en el qual es van aprovar les ordenances fiscals per a l'any 2005 i una primera fase dels pressupost d'inversions 2004-2007.
- El 22 de novembre, en el qual es va aprovar modificar el pressupost 2004 i el contingut del Conveni de Col·laboració entre l'Ajuntament de Badalona i l'entitat Òmnium Cultural per a la celebració de la Nit de Santa Llúcia 2004.

### **3. Altres contactes:**

El dia 4 de febrer, conferència telefònica amb la Directora de l'Àrea de Participació Ciutadana de Jerez de la Frontera, la qual tenia molt d'interès de saber com es va crear la Instrucció i les Normes de funcionament de la Institució del Síndic Defensor de Badalona.

El 5 de març, assistència a la conferència que va pronunciar el Sr. Ernest Maragall a Badalona, sobre "Govern local i ciutadania: la transformació de la gestió pública".

El 30 de març, presentació de la Memòria de l'any 2003 de la Defensa de la Ciutadania de Badalona al Ple de l'Ajuntament.

El 13 d'abril, presentació de l'informe del Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona a la Junta de Govern Local Deliberant.

El 15 d'abril, assistència al Plenari del Consell de les Persones Grans de Badalona, en el qual es tractava d'impulsar la participació de les persones grans de la nostra ciutat.

El 20 d'abril, assistència a la Permanent del Consell de Districte -OMD2- per tractar temes relacionats amb el districte.

El 24 d'abril, assistència a la 1a Jornada de Participació en Salut Pública, organitzada per la Regidoria de Salut Pública de l'Ajuntament de Barcelona al Wold Trade Center de Barcelona.

El dia 3 de maig, assistència al Consell de Districte -OMD1- per parlar del programa Defensa de la Ciutadania a peu de carrer.

El dia 6 de maig, visita de presentació a la Plataforma Social i Cultural de la Gent Gran de les funcions del Síndic Defensor.

El 13 de maig, assistència al cafè tertúlia de Can Cabanyes organitzat pel Grup de Dones de Nova Lloreda per tractar diferents temes del barri.

El 10 i 18 de maig i el 28 de juny, contactes amb els delegats de l'ONCE a Badalona i Barcelona, amb motiu del canvi de logotip i la introducció als documents del llenguatge braille perquè siguin accessibles al major nombre possible de ciutadans i ciutadanes.

Durant aquest any 2004, també es van efectuar reunions periòdiques amb la Sra. Alcaldessa el 18 de febrer, el 23 d'abril, el 14 de maig i el 19 de setembre per tal de fer els seguiments de diverses qüestions de la seva incumbència relacionades amb les queixes presentades a aquesta Institució.

També es van realitzar reunions, el 19 de gener, amb el 1r tinent d'alcalde i Regidor de l'Àmbit de Govern, el Sr. Eduard Tortajada; el 25 de febrer, amb la regidora de l'Àmbit de Medi Ambient, Solidaritat i Habitatge, Sra. Muntsa Niso, i l'11 de novembre, amb el 3r tinent d'alcalde i regidor de l'Àmbit de Serveis a la Comunitat, Sr. Julián García, per temes relacionats amb els àmbits i matèries que tenen delegats.

El mes de març es va presentar al 3r tinent d'alcalde i regidor de l'Àmbit de Serveis a la Comunitat el programa Defensa de la Ciutadania a peu de carrer, consistent a descentralitzar les funcions de la Institució els dijous matí i tarda als diferents districtes de la ciutat, per tal d'establir contactes amb les diverses entitats socials i veïnals de la zona, conèixer les seves realitats i arbitrar aquelles solucions possibles a les problemàtiques que es poguessin plantejar i que fossin competència de Defensa de la Ciutadania. Aquest programa va ser molt ben acollit per l'esmentat regidor, el qual es va comprometre a informar d'aquestes sessions el Consell de Ciutat i la Junta de Regidors de Districte.

#### **4. Col·laboració en el projecte educatiu de ciutat:**

Una altra activitat a destacar és la participació de Defensa de la Ciutadania en l'oferta educativa de suport, en principi a l'alumnat, el professorat, les AMPA i les escoles de persones adultes, però que des d'aquesta institució també es pot fer extensiva a d'altres col·lectius, impulsada des de la Regidoria d'Educació de l'Àmbit de Serveis a les Persones i concretada a Bitàcola.

L'objectiu de l'activitat és donar a conèixer la figura del síndic defensor, el seu treball i les diferents estructures existents en aquest sentit. L'activitat pot consistir en una sessió informativa i visita de la seu de Defensa de la Ciutadania o en fer un simulacre de com es tramita i es resol una queixa o com s'inicia i es resol una actuació d'ofici.

### 2.5.6 SISÈ OBJECTIU GENERAL

Pel que fa al sisè objectiu general (continuar, també, els contactes personals del síndic defensor local amb les entitats i les associacions veïnals de la ciutat amb la voluntat de donar a conèixer aquesta Institució i de percebre d'una manera directa les diferents problemàtiques que preocupen la ciutadania. D'aquests contactes es pot desprendre un tipus d'informació que pot permetre, al síndic defensor local, d'avançar-se a les persones cercant una resposta o una solució a un problema que just comença a aparèixer. També, a partir d'aquests contactes, especialment amb el Consell de Participació Ciutadana, s'haurà d'articular un mecanisme a seguir per triar, quan correspongui, un nou o nova síndic/a defensor/a local) s'assenyalen les següents activitats:

#### 1. A través dels mitjans de comunicació

16 d'abril, entrevista del Síndic Defensor, a la Televisió de Badalona, per tractar del problema que tenien plantejat els treballadors de l'oficina de Correus.

22 d'abril, entrevista al diari El Punt per fer conèixer a la ciutadania l'informe de l'any 2003 que el Síndic Defensor havia presentat al Ple Municipal, el dia 30 de març.

27 de maig, entrevista del Síndic Defensor a Ràdio Ciutat de Badalona, per explicar el paper de la Institució, els objectius i els nous projectes.

14 d'octubre, entrevista del Síndic Defensor per a Teletaxi, a l'OMD 5, Torre Mena, per parlar del programa que s'iniciava Defensa de la Ciutadania a peu de carrer per apropar aquesta Institució a les associacions i la població en general.

19 d'octubre, entrevista realitzada per BDN 2000, perquè el Síndic Defensor presentés el nou logo i el material informatiu de la Institució.

3 de desembre, entrevistes realitzades per BDN 2000 i el diari El Punt perquè el Síndic Defensor expliqués la resposta de la població a l'obertura de l'oficina de Defensa de la Ciutadania cada dijous en una zona diferent de Badalona.

#### 2. Programa: Defensa de la Ciutadania a peu de carrer

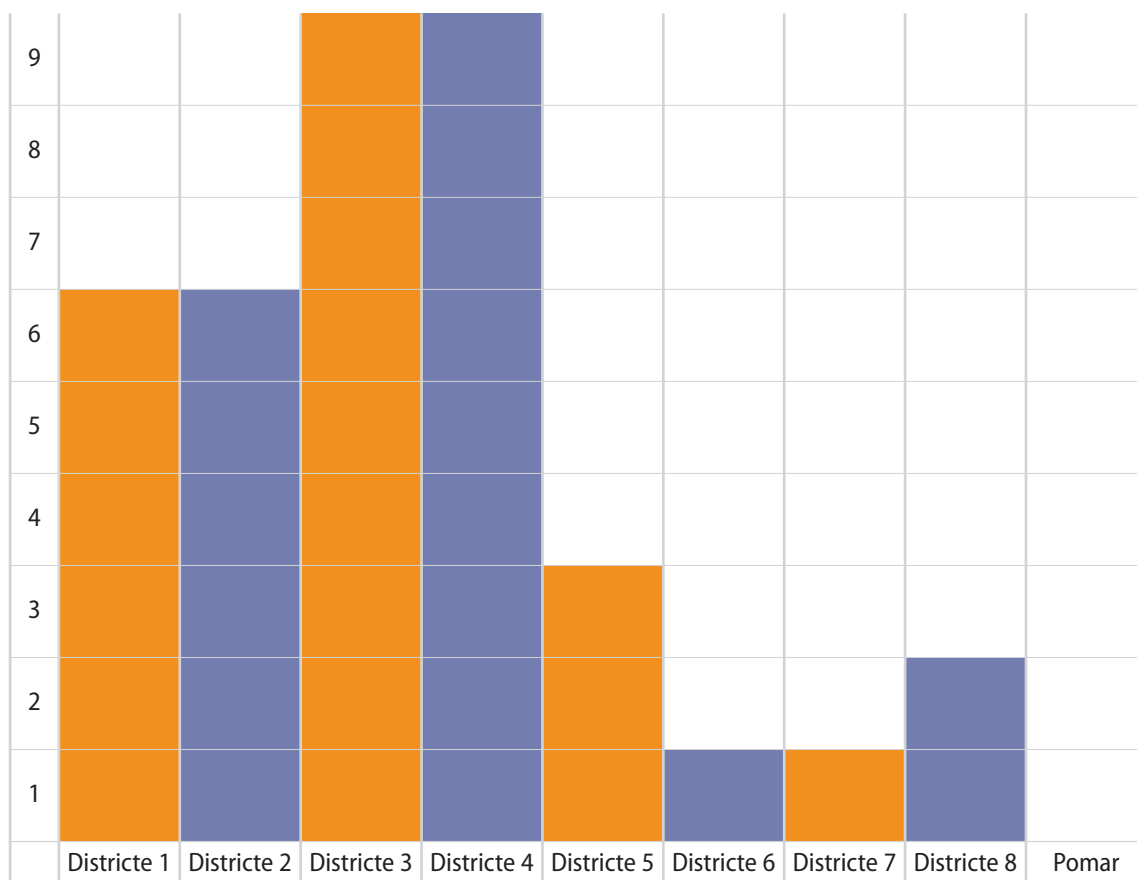
El mes d'octubre, després que fossin informats tant el Consell de Ciutat com els diferents consells d'entitats dels districtes, es va iniciar el programa Defensa de la Ciutadania a peu de carrer, que comporta el desplaçament d'aquesta Institució als diferents districtes de la ciutat. Per això es van enviar cartes a totes les associacions i entitats veïnals anunciant el dia que el Síndic Defensor estaria a cada un dels districtes i sol·licitant que les entitats es posessin d'acord perquè es pogués habilitar un espai per instal·lar l'oficina de la Defensa. En algun cas les entitats van preferir que el Síndic Defensor s'ubiqués a l'OMD de la zona, en d'altres casos, van preferir deixar un espai en una de les associacions del Districte en qüestió. El calendari del primer torn de desplaçaments va ser el següent:

Districte núm. 5, el dijous 14 d'octubre; Districte núm. 6, el dijous 21 d'octubre, Districte núm. 4, el dijous 28 d'octubre; Districte núm. 2, el dijous 11 de novembre; Districte núm. 3, el dijous 18 de novembre; Districte de Pomar, el dijous 25 de novembre; Districte núm. 7 el dijous 2 de desembre; Districte núm. 1, el dijous 9 de desembre, i Districte núm. 8, el dijous 16 de desembre.

Del resultat dels contactes amb la població de cada un dels districtes es van enviar informes que reflectien aquells elements més singulars i que, a criteri del síndic, podien considerar-se de la seva incumbència, als regidors de cada districte, al 3r tinent d'alcalde i regidor de l'Àmbit de Serveis a la Comunitat i a la Sra. Alcaldessa. Això, a part d'iniciar les gestions pertinents amb l'àmbit o el departament que havia de resoldre les queixes que s'havien plantejat.

Aquest programa ha estat molt ben acollit per totes les entitats i associacions de cada un dels districtes i cal agrair, tant a les persones responsables de les diverses associacions que han facilitat els espais per a aquests desplaçaments, com als professionals i als regidors i regidores de les OMD, les atencions que han dispensat al Síndic Defensor perquè pogués realitzar la seva funció amb molta comoditat i total reserva.

En aquesta primera ronda de desplaçaments Defensa de la Ciutadania ha rebut un total de 37 visites, moltes d'elles efectuades per 3 i 4 persones d'entitats i col·lectius veïnals, amb la següent distribució per districtes:



Programa: Defensa de la Ciutadania a peu de carrer  
Nombre de visites

En el moment d'elaborar-se aquesta memòria, ja s'ha iniciat la segona ronda de desplaçaments i es pot constatar que el nombre de persones que visiten Defensa de la Ciutadania ha augmentat considerablement, comunicant-nos en tot moment la bondat del programa, sobretot, per la possibilitat que els dóna de ser escoltats i de plantejar el seu punt de vista en moltes qüestions ciutadanes que els inquieten i que no són estrictament una queixa. Evidentment, una l'avaluació completa d'aquest programa es podrà realitzar a 31 de desembre de 2005.

### 3. CONSIDERACIONS TIPOLÒGIQUES MÉS REMARCABLES I CONTINGUT D'ALGUNES QUEIXES INSTADES PER LA CIUTADANIA

#### 3.1 CLASSIFICACIÓ DELS EXPEDIENTS DE QUEIXA

En el decurs d'aquest any 2004 s'ha considerat convenient adequar la classificació dels àmbits a una terminologia més genèrica per abastar el grau de les visites que es reben i la catalogació que d'aquestes es fa a Defensa de la Ciutadania.

ÀMBITS		TIPOLOGIA	
NÚM	DENOMINACIÓ	NÚM	DESCRIPCIÓ
01	ADMINISTRACIÓ GENERAL	0.1	PROCEDIMENT ADMINISTRATIU
		0.2	CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA I EXPROPIACIÓ FORÇOSA
		0.3	REONSABILITAT PATRIMONIAL
02	ORDENACIÓ DEL TERRITORI	0.1	HABITATGE
		0.2	URBANISME
		0.3	ACTIVITATS ECONÒMIQUES
		0.4	VIA PÚBLICA
		0.5	MEDI AMBIENT
03	TRIBUTÀRIA	0.1	SANCIONS
		0.2	IMPOSTOS
04	SANITAT		
05	CONSUM		
06	TREBALL I PENSIONS	0.1	TREBALL
		0.2	PENSIONS
07	SERVEIS A LES PERSONES	0.1	GENT GRAN
		0.2	DONES
		0.3	INFANTS
08	CULTURA	0.1	NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA
		0.2	ENSENYAMENT
		0.3	ALTRES ASPECTES CULTURALS
09	SEGURETAT CIUTADANA	0.1	GUÀRDIA URBANA
10	IMMIGRACIÓ	0.1	NACIONALITAT



## 3.2 CONSIDERACIONS

### 3.2.1 ADMINISTRACIÓ GENERAL

Pel que fa a l'àmbit d'Administració General, s'han obert 28 expedients, dels quals 23 han estat tancats. En aquest àmbit s'han inclòs les tipologies següents:

#### **01 - Procediment administratiu**

#### **02 - Contractació administrativa i expropiació forçosa**

#### **03 - Responsabilitat patrimonial**

Dintre del concepte de Procediment administratiu, es cataloguen els expedients que tenen relació amb queixes que els ciutadans han interposat perquè els tràmits que han iniciat amb l'administració pública no han estat resolts de manera clara o en el temps estipulat.

Englobats en l'apartat de Contractació Administrativa i expropiació forçosa es troben les queixes relatives als acords administratius i d'expropiació que l'administració fa amb qualsevol persona física o jurídica.

Pel que fa a l'apartat de Responsabilitat patrimonial cal dir que s'han inclòs totes les queixes que tenen relació amb l'obligació que l'administració pública té d'indemnitzar les persones els drets dels quals han estat perjudicades.

I és d'aquesta tipologia que s'ha extret un cas per donar a conèixer les gestions que s'han de dur a terme en ocasions similars:

#### **EXPEDIENT NÚM. 062/2004-M-G RESPONSABILITAT PATRIMONIAL**

- **Queixa pels pilons en forma de piràmide del mateix color que la vorera que dificulten la localització visual que van provocar una caiguda en un carrer de la ciutat.**

Una senyora es va adreçar a Defensa de la Ciutadania de Badalona per queixar-se per estar en desacord amb la resposta que va rebre de l'administració municipal. Havia fet una petició de responsabilitat per danys i perjudicis per haver caigut en un dels carrers de la ciutat a causa d'uns elements col·locats a la vorera la finalitat del qual era dissuadir els vehicles d'envair la zona de la via pública destinada als vianants.

Amb la documentació aportada a Defensa de la Ciutadania, el Síndic Defensor va informar a la promotora de la queixa que havia d'interposar un nou recurs en què aportés noves proves, com ara testimonis, i algun document de l'associació de veïns que recolzés la denúncia que ella havia fet manifestant que les caigudes en aquest carrer a causa d'aquests pilons eren nombroses.

Així mateix, des de Defensa de la Ciutadania vam iniciar gestions per mirar d'esbrinar quines mesures s'havien de prendre per donar una resposta a la promotora de la queixa i, des del Departament de Patrimoni ens van dir que havien demanat informes a la cap de Serveis de Manteniment de Via Pública, Enllumenat i Companyies, Transport i Circulació, que els van informar que: "El projecte d'urbanització del carrer en qüestió va estar aprovat inicialment mitjançant un decret d'alcaldia, posat a exposició públi-

ca durant un mes i en raó a la previsió continguda a la resolució d'aprovació inicial de l'esmentat projecte, en no haver-se presentat cap reclamació, ni al·legació, el projecte va aprovar-se definitivament. La peça col·locada en l'esmentat carrer és un element urbà dissenyat per diferenciar la zona de pas de vianants de la de vehicles i per protegir els espais per a vianants del trànsit de vehicles."

D'altra banda, el Síndic Defensor va iniciar una actuació d'ofici amb l'administració municipal, ja que hi ha molts elements urbanístics les característiques dels quals són poc diferenciadores de la resta del paviment, cosa que provoca molts accidents.

La resposta del Regidor de Via Pública a l'escrit del Síndic Defensor va ser:

"En resposta al vostre escrit poso en el vostre coneixement que estem buscant una solució al problema que plantegeu. El projecte d'urbanització del carrer va ser aprovat per decret d'alcaldia després d'informar-ne públicament i d'arribar a un consens previ amb l'associació de veïns i la conselleria de districte. Després de diverses sessions de treball sobre el disseny del carrer, perquè el veïnat estava molt dividit quant a la solució definitiva d'urbanització, es va arribar a una solució consensuada i detallada del tipus d'elements que conformen la urbanització actual.

Donat que el resultat pràctic de les senyals col·locades com a elements dissuasius d'estacionaments indeguts no és el desitjat, estem buscant una solució que garanteixi la seguretat dels vianants i que eviti possibles accidents per caigudes. Tot això sense descuidar el consens amb els veïns i la conselleria de districte."

Pel que fa a l'expedient de la persona que va fer la queixa, en finalitzar aquest exercici l'administració municipal encara no havia donat resposta a les al·legacions presentades per la promotora de la queixa a mitjan octubre.

### 3.2.2 ORDENACIÓ DEL TERRITORI

En aquest apartat s'inclouen les tipologies següents:

**01 - Habitatge**

**02 - Urbanisme**

**03 - Activitats econòmiques**

**04 - Via pública**

**05 - Medi ambient**

Dintre de l'àmbit d'Ordenació del Territori s'han integrat diferents tipologies, però totes encaminades a abastar temes relacionats amb l'impacte de les diverses activitats sobre el territori, tant de la ciutadania com de l'administració. D'aquest àmbit s'han obert 29 expedients dels quals 18 s'han tancat. La resta encara es troben esperen resposta de l'administració municipal. Les queixes d'aquest àmbit pertanyen majoritàriament a la tipologia d'Activitats econòmiques, però no hem de menystenir les denúncies que ens arriben sobre el medi ambient: la contaminació acústica d'espais compartits per la ciutadania on l'administració no considera adient intervenir-hi perquè es tracta, en moltes ocasions, de comunitats de veïns

que han de patir la instal·lació d'aparells d'aire condicionat per part d'establiments que desenvolupen una activitat econòmica.

En aquest sentit es posa d'exemple un tema pendent de rebre una resposta de l'administració municipal:

### **EXPEDIENT NÚM. 073/2004-M-G- MEDI AMBIENT I SOSTENIBILITAT**

#### **• Queixa per la manca de resposta de l'administració municipal a un problema d'instal·lació d'aparells d'aire condicionat en una comunitat de veïns.**

A principi del mes de juliol, la representant d'una comunitat de veïns de la ciutat es va adreçar a Defensa de la Ciutadania per queixar-se perquè des de l'any 1999 han denunciat diversos cops a l'Ajuntament les molèsties que ocasiona al veïnat els aparells d'aire condicionat d'una clínica dental i d'un bar instal·lats al celobert de la comunitat de veïns.

Els veïns d'aquesta comunitat de propietaris demanaven la inspecció d'aquests aparells per part de l'administració municipal perquè comprovaren que les molèsties produïdes excedeixen les normes bàsiques d'habitabilitat per a qualsevol ciutadà o ciutadana i que prenguessin les mesures oportunes per solucionar aquesta situació. L'administrador de la finca denunciava la manca de resposta per part de l'administració municipal.

Un cop estudiada la documentació per part del Síndic Defensor, es va adreçar un escrit al regidor de l'Àmbit de Serveis del Territori en el qual es deia:

"El fet principal de la queixa ha estat la col·locació per part d'una clínica dental, ubicada als baixos de l'edifici, de dos aparells d'aire condicionat al celobert de la finca que provoquen tota una sèrie de molèsties, entre les quals s'ha de destacar el soroll continu les hores que el tenen engegat (de 8 h a 21 h) i l'aire calent que allibera. Tot plegat provoca que no puguin obrir les finestres durant el temps que aquest aparell funciona. També assenyalen pel que fa al soroll que, en el mateix celobert, hi ha instal·lat un altre aparell d'aire condicionat d'un bar, cosa que acaba per arrodonir una situació insostenible."

D'altra banda, en la queixa presentada també indiquen que han denunciat a l'Ajuntament aquesta situació repetides vegades des de l'any 1999 i no s'ha actuat ni se'ls ha comunicat res. Per això també fan constar una altra reclamació: la manca de resposta per part de l'administració municipal.

Pel que fa a la manca de resposta, existeix el dret de petició, que ens reconeix la Constitució i que en l'article 29.1 diu: **"Tots els ciutadans espanyols tenen el dret de petició individual i col·lectiva per escrit, en la forma i amb els efectes que determini la llei."** Es va aprovar, amb el consens de tots els grups polítics el 12 de novembre de 2001, de la Llei orgànica 4/2001, reguladora del dret de petició. El gran mèrit de la nova llei, a més a més del seu caràcter constitucional, és que dota el dret de petició de més contingut obligatori per als poders públics destinataris de les peticions i regula l'obligació d'aquests a acusar rebut de les peticions rebudes i, salvant algunes excep-

cions tipificades restrictivament, a tramitar-les i contestar-les adequadament."

Referent al tema de la instal·lació d'aparells d'aire condicionat a diferents llocs de la ciutat, tot i que existeix una Ordenança Municipal de Sorolls i Vibracions, i que a l'article 35.2 diu: **"El funcionament de les instal·lacions de climatització i/o ventilació no ha d'originar en els edificis contigus o pròxims no usuaris d'aquest servei valors d'immissió superiors als que estableix l'article 8, tant en l'àmbit anterior com exterior"**. Aquest Síndic Defensor creu que l'Ajuntament ha de comprovar que el funcionament d'aquests aparells compleixin la normativa existent i, a més, recomana que s'ampliï la normativa a les condicions d'expulsió d'aire a l'exterior de manera que la temperatura del flux de l'aire no sigui perceptiblement diferent de la de l'entorn."

Després de l'escrit que es va enviar a l'Àmbit de Serveis del Territori i de reiterar, en diversos escrits, la petició d'informació sobre el cas denunciat, a data d'avui, el Síndic Defensor encara no ha obtingut cap resposta aclaridora sobre el posicionament de l'administració municipal davant de temes com la instal·lació d'aparells d'aire condicionat en espais comunitaris o façanes d'edificis.

Tampoc els promotors de la queixa han rebut cap tipus de resposta de l'Ajuntament, ni positiva ni negativa, i el proppassat mes de febrer van tornar a denunciar els fets al Síndic Defensor. En dies posteriors, dintre del mateix mes de febrer, el Síndic va mantenir una reunió amb el director de l'Àmbit de Serveis del Territori per parlar d'aquest tema, i d'altres, i es va acordar que qualsevol actuació que es dugui a terme es comunicarà a Defensa de la Ciutadania. (Expedient obert)

Atesa la diversitat de temes de diferents tipologies que abasta l'àmbit d'Ordenació del Territori, s'hi ha incorporat l'exemple d'una queixa que va ser interposada per uns veïns sobre el Pla General Metropolità que afectava la urbanització de la zona on viuen.

#### **EXPEDIENT NÚM. 059/2004-M-G - URBANISME -**

- **Demanen la nul·litat de ple dret de la modificació de la nova alineació del carrer en haver-se produït un error gràfic que n'ha afectat els habitatges.**

Una veïna de Badalona, en nom dels propietaris dels edificis afectats, va demanar el recolzament del Síndic Defensor perquè, per un error gràfic comès per l'Ajuntament, es van incloure en la zona d'edificis afectats. Aquests veïns, en un escrit adreçat al Síndic Defensor, demanaven que, en l'aprovació definitiva de la Modificació del Pla General Metropolità referent al barri de Coll i Pujol de Badalona, s'hi faci constar que la consideració d'edificis afectats no és vàlida, i que s'aprovi la modificació de l'esmentat Pla General Metropolità en els termes que constaven quan va ser aprovat pel Ple de l'Ajuntament el 27 de novembre de 2001.

Des de Defensa de la Ciutadania vam adreçar un escrit al regidor de l'Àmbit de Serveis del Territori en el qual es comunicava la petició d'aquests ciutadans i aquestes ciutadanes. Hi reproduïm un fragment:

"Aquests veïns ja han fet aquesta observació tant a l'administració municipal com a l'autonòmica, però sembla ser que aquest error encara no s'ha esmenat en el plànol físic i és per això que us agrairem que ens informeu sobre el contingut definitiu que s'ha d'aprovar d'aquest Pla General Metropolità referent al barri de Coll i Pujol."

Amb data 29 de juny de 2004, durant la sessió ordinària del Ple Municipal, es va aprovar la modificació del Pla, tal com ho demanaven els veïns afectats. Però per febrer de 2005 l'error gràfic que afectava el carrer en la modificació del Pla General Metropolità encara no s'ha pogut rectificar. El Síndic Defensor es va posar en contacte amb el director de l'àmbit implicat per demanar informació sobre la situació en la qual es troba actualment aquest edifici.

Nota: Per ara, podem dir que en el Ple municipal ordinari del mes de març de 2005 un dels punts a tractar serà la modificació parcial que la Generalitat ha acceptat.

### 3.2.3 TRIBUTÀRIA

Aquest àmbit es divideix en les tipologies següents:

#### 01 - Sancions

#### 02 - Impostos

Dintre d'aquest àmbit s'han obert 23 expedients dels quals 20 han estat tancats. Atès que el gruix de les queixes que s'han rebut fan referència a les sancions de tipus circulatori, es destaca el següent cas:

#### **EXPEDIENT NÚM. 061/2004-M-G - TRIBUTÀRIA -**

#### **• Manifestació de la disconformitat per la sanció i posterior arrossegament del seu vehicle per part del servei de grua municipal.**

Una ciutadana es va adreçar a Defensa de la Ciutadania per queixar-se de la resolució que havia rebut de l'administració municipal en resposta a les al·legacions que havia interposat per l'arrossegament i sanció d'aparcament per infringir l'article 94.15 de l'Ordenança Municipal de Circulació: "Estacionar en un carril reservat a la circulació i dificultar-la".

Analitzada la documentació aportada per la promotora de la queixa i atès que complia el requisits establerts pel reglament intern de la institució, la queixa es va admetre a tràmit i Defensa de la Ciutadania van iniciar totes les gestions necessàries per disposar de més elements de judici per respondre la persona que havia fet la reclamació.

En l'escrit que aquesta senyora va adreçar al Síndic Defensor manifestava que el vehicle estava correctament aparcats i que en aquell mateix lloc, tots els dies i a totes hores, hi ha vehicles aparcats que no dificulten la circulació d'altres cotxes. A més afegia que no existeix cap senyal que prohibeixi l'estacionament en aquest lloc de la via pública.

D'altra banda, la fotografia, que li va enviar l'administració municipal i que va veure el Síndic Defensor, des de l'angle que estava enfocada, posava en qüestió la veracitat de prova, cosa del tot important. Per aquest fet el síndic va recomanar a la promotora de la queixa fer noves fotografies del lloc on havia estat estacionat el vehicle.

Amb l'aportació de les fotografies demanades, el Síndic Defensor va comprovar que el vehicle en qüestió no ocupava cap carril de circulació, i per tant no s'havia comès la infracció. Seguidament ens vam adreçar a l'administració municipal per recomanar-los que revisessin l'expedient, atès que la prova fotogràfica aportava nous elements de judici que posava en dubte la infracció.

La recomanació del Síndic Defensor va ser acceptada per part del departament municipal corresponent i tres mesos després aquesta ciutadana va obtenir una resposta positiva al greuge plantejat.

### 3.2.4 SANITAT

En aquest àmbit s'han inclòs totes les reclamacions relacionades amb l'aspecte sanitari, tant d'atenció en centres sanitaris com de la salut pública. S'han obert tres expedients, dos dels quals estan tancats.

Per la significació que tenen alguns d'aquests expedients, en mostrem un exemple.

#### **EXPEDIENT NÚM. 018/2004-M-G - SANITAT -**

##### **• Queixa per esperar que una ambulància portés una ciutadana del servei d'urgències de l'Hospital Municipal a casa seva.**

Una veïna de Badalona va adreçar un escrit al Síndic Defensor en què es queixava perquè la seva mare havia estat esperant que una ambulància la traslladés a casa seva després d'haver estat visitada al servei d'urgències de l'Hospital Municipal.

Des de Defensa de la Ciutadania ens vam posar en contacte amb el cap de la Unitat d'Atenció al Client de la Regió Sanitària del Barcelonès Nord i Maresme. Els vam adreçar un escrit en el qual els comunicàvem que el Síndic Defensor es feia ressò de la denúncia d'aquesta ciutadana i els demanava informació general sobre les contractacions del servei d'ambulàncies.

En la resposta a l'escrit del Síndic Defensor, el cap de la Unitat d'Atenció al Client va informar de manera extensa sobre la situació i el funcionament del servei d'ambulàncies que en aquell moment es tenia contractat. Reproduïm un fragment de la resposta:

"Aquesta regió sanitària ha contactat amb l'empresa adjudicatària del servei de transport sanitari que ens ha informat que el dia 23 de gener de 2004 l'Hospital Municipal de Badalona els va alertar a les 22,15 hores per realitzar un trasllat de l'hospital al domicili d'un usuari. Van arribar a l'hospital a les 2.10 h de la matinada. Com expressa aquesta ciutadana en la reclamació, a la 1 h, el responsable del servei nocturn de l'empresa de transport va comparèixer a les instal·lacions de l'hospital per indicar als familiars que la causa del

retard era l'acumulació de serveis urgents que són prioritaris davant de qualsevol contingència sanitària no urgent. (...) Al CatSalut, en general, i a la nostra regió sanitària en particular, treballem per oferir una resposta ràpida i àgil a la demanda de servei de transport sanitari, sempre que no hi hagi una situació excepcional de simultaneïtat de serveis que superi els efectius previstos a la zona que sol·licita el servei de transport sanitari urgent. (...) El CatSalut us demana disculpes, i esperem que siguin trameses a la promotora de la queixa i a la seva mare per l'incident del dia 23 de gener de 2004, en el qual la resposta del servei de transport sanitari no urgent no va ser una resposta ràpida a causa de la falta de mitjans estàndards previstos de qualitat, eficàcia i eficiència en la prestació del servei."

Des de Defensa de la Ciutadania vam trametre la resposta a la promotora de la queixa, amb el convenciment que existeix l'interès de millorar el servei de transport sanitari, ja que Regió Sanitària ha indicat a l'empresa que fa aquest transport que revisi els seus circuits organitzatius i que endegui actuacions de prevenció a l'hora de donar resposta a una demanda puntual i concentrada per evitar que tornin a passar incidents d'aquest tipus.

### 3.2.5 CONSUM

Tot i que existeix un departament municipal que té com a missió defensar i informar els consumidors de qualsevol irregularitat que hagin pogut patir en transaccions contractuals que es realitzen entre particulars, Defensa de la Ciutadania ha hagut de crear un àmbit de consum on inclou les reclamacions de conflictes amb companyies de subministraments, immobiliàries, servei de correus, etc.

D'aquesta tipologia s'han obert 8 expedients que estan tots tancats. Destaquem el cas d'una ciutadana que, després de fer moltes gestions a la companyia d'aigua, no estava d'acord amb la resposta que li havien donat.

#### **EXPEDIENT NÚM. 041/2004-M-G - CONSUM -**

- **Queixa per una factura d'aigua d' un import desproporcionat al consum que ha efectuat.**

Una ciutadana es va adreçar a Defensa de la Ciutadania per queixar-se perquè després de fer totes les passes per esbrinar quina havia estat la causa de l'elevat import de la factura de l'aigua, la delegació de la companyia de subministrament d'aigua a Badalona li va dir que l'havia de pagar.

Primer es va adreçar al servei de Defensa del Consumidor i li van aconsellar demanar una revisió del comptador. El resultat emès pel Laboratori General d'Assaigs i Investigació va ser que el comptador de l'aigua funcionava correctament, tot i que la usuària afirma que el comptador va registrar el punt més alt de consum perquè es va espatllar, ja que ella i el seu marit gairebé no hi són a casa en tot el dia.

Des de Defensa de la Ciutadania ens hem posat en contacte amb el gerent d'Aigües de Barcelona, a la Delegació a Badalona, per exposar-li la queixa d'aquesta jove, ja que l'import de 2.204,14 euros era un augment excessiu, i bastant significatiu, pel que fa al seu consum habitual i no s'entenia el perquè d'aquest rebut. Per això, el Síndic Defensor va demanar informació sobre les possibilitats d'aquesta ciutadana per saber-ne la causa real, tot i el resultat emès pel Laboratori General d'Assaigs i Investigació.

El gerent de la companyia va dir al Síndic Defensor que tornarien a fer una altra verificació del comptador i que, a més, li repassarien totes les canonades de casa per si hi havia una fuga d'aigua.

El Síndic Defensor es va posar en contacte amb la promotora de la queixa per comunicar-li que havia de trucar el gerent de la companyia d'aigües per trobar dia i hora per fer una altra revisió de la instal·lació d'aigua de la casa i una nova inspecció del comptador.

La persona que va fer la queixa va parlar amb el Síndic Defensor per informar-li que personal de la Companyia d'Aigües de Barcelona havien anat a fer la inspecció i que en farien un informe posterior.

Més tard el gerent d'Aigües de Barcelona va comunicar al Síndic Defensor el resultat de l'informe que reproduïm a continuació: "Després d'haver fet la verificació del comptador i repassar les canonades de l'habitatge, considerem aquest cas i admetem fer-nos càrrec de dos terços del total del rebut de l'aigua".

Defensa de la Ciutadania va fer saber a la promotora de la queixa la resolució que havia pres la Companyia d'Aigües i que, tot i que ella no va haver fet realment aquest consum, havia de considerar la possibilitat de demanar una altra revisió del comptador, tal com ella demanava fer, ja que aquest només mesura el flux del fluid i que un segon informe no ratificaria la correcció o no del funcionament del comptador.

Finalment vam saber per la promotora de la queixa que havien arribat a una entesa amb el gerent de la Companyia d'aigües de Barcelona i només va haver de pagar 300 euros dels 2.204,14 euros que li reclamaven i va donar les gràcies al Síndic Defensor per les gestions fetes.

### 3.2.6 TREBALL I PENSIONS

En aquest àmbit, la classificació de les queixes s'ha estructurat en les tipologies següents:

#### **01 - Treball**

#### **02 - Pensions**

D'aquest àmbit no s'ha enregistrat cap expedient.



### 3.2.7 SERVEIS A LES PERSONES

En aquest àmbit la subdivisió per tipologies ha estat:

#### 01 - Gent Gran

#### 02 - Dones

#### 03 - Infants

Dels tres expedients que s'han obert dintre d'aquest àmbit tots han estat relacionats amb temes de Gent Gran i tots tres estan tancats.

S'ha de fer especial menció d'un expedient que es va obrir a començament d'any relacionat amb el reconeixement personal a una persona que va patir, durant la guerra civil espanyola, privació de llibertat.

#### **EXPEDIENT NÚM. 022/2004-A-G - SERVEIS A LES PERSONES -**

#### **• Queixa perquè no se li ha fet el reconeixement públic a les persones residents a Catalunya que han patit privació de llibertat fora de l'Estat Espanyol**

Un veí de Badalona es va adreçar a Defensa de la Ciutadania per manifestar la seva indignació per la resolució que havia rebut de l'administració autonòmica que desestimava la petició de la concessió d'una indemnització que el govern de la Generalitat de Catalunya havia decretat per a persones residents a Catalunya que havien patit privació de llibertat a l'Estat espanyol.

Tal i com aquest senyor va manifestar al Síndic Defensor, si és cert que no va passar el seu empresonament a l'Estat Espanyol, no és menys cert que a França no va estar per voluntat pròpia reclòs en un camp de concentració. El seu malestar davant d'aquesta resposta va fer que el Síndic s'adrecés a la Comissió de Justícia del Parlament de Catalunya per demanar una anàlisi de la situació i mirar de trobar una resposta satisfactòria a la reclamació plantejada.

La resposta que el Síndic va rebre del Departament de Presidència de la Generalitat de Catalunya va ser:

"Segons els requisits de l'article 2 del Decret 288/2000, de 31 d'agost, ampliat amb la Llei 16/2001, de 29 de novembre, no es considera ni es recull dintre dels supòsits, el temps als camps ni a les companyies de treballadors a França.

Un dels fets principals és perquè el mateix govern francès no ha reconegut en cap moment la situació de presoners a les persones que estigueren a camps o a companyies de treballadors. Per aquest motiu i, atès que les indemnitzacions s'atorguen precisament per motius de privació de llibertat, no entrarien dintre dels supòsits d'aquesta normativa. Això no significa que la Generalitat de Catalunya no reconegui les situacions precàries i la realitat que van haver de viure aquestes persones.

Tot i això, i atès que s'han presentat expedients que sol·licitaven indemnitzacions pel temps de privació de llibertat a camps i companyies de treballadors franceses, s'han fet diverses gestions, entre les quals cal destacar la consulta a historiadors i a associacions representatives.

Aquest estudi ens ha portat a plantejar diverses qüestions i valorar certes dificultats tècniques a l'hora de considerar la privació de llibertat a l'Estat francès, entre les quals cal destacar:

- A principis de 1939 existia una regulació d'ordre públic, organització de tots els refugiats que anaven creuant la frontera, però no existia un efecte penal per aquesta privació de llibertat. Igualment, no existeix una regulació jurídica ni cap ordre ministerial del règim instaurat després de la Guerra Civil que regulés aquests camps ni les companyies de treballadors a França.
- El concepte de refugiat no s'aplica als espanyols fins al 31 d'octubre de 1944 amb el Decret 15 de març de 1945, en què es fa extensiu als exiliats a França el benefici de la convenció internacional del 28 d'octubre de 1933 relatiu a la condició de refugiat.
- L'Estat francès no accepta la denominació de camps de concentració, ni centres penitenciaris, sinó que es tracta de camps d'acollida. Els camps resulten ser una resposta transitòria del govern francès sense cap efecte legal per a les persones que hi van estar.
- La pressió que es feia des del govern francès als espanyols era la repatriació. En cas de negar-se a tornar, s'oferia la possibilitat d'incorporar-se als batallons de treballadors (Compagnies de Prestateurs). Les opcions eren: restar al camp de treball o anar al front amb l'exercit francès.

Per tots aquests motius i després de revisar cada concepte, les consideracions de l'Estat francès i la documentació existent, es va plantejar a la Mesa de Valoració, que és l'òrgan definit per la normativa com a responsable de resoldre i decidir els temes referents a les indemnitzacions, que es procedís a considerar, sota el supòsit d'aquesta normativa, la privació de llibertat a camps i companyies de treballadors franceses."

Atesa la impossibilitat per part del govern de la Generalitat de Catalunya de concedir aquesta indemnització a les persones que havien estat privades de llibertat a França, ja que a l'Estat francès no es reconeix que van existir camps de treballs amb privació de llibertat, el Síndic Defensor va recomanar a la Sra. Alcaldessa de fer-li un reconeixement institucional, a nivell de ciutat, per poder rescabalar aquest ciutadà, almenys moralment, del patiment de la privació de llibertat.

En reunions mantingudes amb l'Àmbit de Govern de l'Ajuntament de Badalona, el Síndic Defensor ha proposat la preparació d'un acte institucional de reparació per fer-li un merescut reconeixement a totes les persones que s'han trobat en la mateixa situació.

### 3.2.8 CULTURA

La classificació que s'ha fet d'aquest àmbit és la següent:

#### **01 - Normalització Lingüística**

#### **02 - Ensenyament**

#### **03 - Altres Aspectes Culturals**

S'han obert dos expedients d'aquest àmbit, un dels quals ha estat tancat.

Es destaca el cas d'un col·lectiu de pares que va demanar recolzament al Síndic per un tema d'Ensenyament.

#### **EXPEDIENT NÚM. 083/2004-A-G - CULTURA -**

- **Queixa pel retard d'una concessió de pressupost econòmic per iniciar un curset de formació professional d'educació especial en un taller ocupacional de Badalona.**

El pare d'un nen amb disminució psíquica, en representació de més pares afectats per la mateixa situació, va demanar el recolzament del Síndic Defensor perquè no havien aconseguit cap resposta definitiva de les administracions públiques implicades per iniciar un curs de formació professional d'educació especial en un taller ocupacional de la ciutat.

Aquest senyor va manifestar que, després de diferents converses amb els principals responsables municipals sobre el problema que se'ls presentava, quinze dies després del començament del curs escolar, el seu fill i quatre nois més que havien de començar un curs ocupacional encara estaven a l'espera que els avisessin per incorporar-se al centre ocupacional.

El Síndic Defensor es va posar en contacte amb els responsables municipals per saber quina era la situació del problema exposat i li van comunicar que la Generalitat no havia fet la retenció de crèdit preceptiva, però que estaven en contacte amb la Conselleria de Treball per intentar solucionar la formació d'aquests nois.

Tot i que el problema s'estava tractant des de l'administració municipal, el Síndic Defensor va considerar oportú, atès el grau de competència del Govern de la Generalitat de Catalunya, fer arribar un escrit al Síndic de Greuges de Catalunya per sol·licitar una anàlisi de la situació. L'Adjunta en temes d'ensenyament es va posar en contacte telefònic amb el Síndic Defensor per informar que s'havien adreçat al Departament de Treball per sol·licitar un informe sobre quina podria ser la continuïtat d'aquest estudis per als alumnes afectats.

En assistir al Ple Ordinari del mes d'octubre el Síndic Defensor va poder assabentar-se que s'havia aconseguit desbloquejar el problema i que es podia garantir la continuïtat del curs previst.

El Síndic Defensor es va posar en contacte amb el promotor de la queixa que va manifestar la seva complaença amb la resolució que s'havia pres per a aquest curs.

### 3.2.9 SEGURETAT CIUTADANA

#### 01 - Guàrdia Urbana

D'aquest àmbit s'han obert sis expedient, dels qual cinc estan tancats i un es va desestimar per haver-se iniciat en tràmit judicial.

A continuació s'exposa un exemple d'expedients d'aquesta tipologia:

#### **EXPEDIENT NÚM. 052/2004-M-G - GUARDIA URBANA -**

- **Fa cinc anys que van trobar el cotxe cremat amb el pare, propietari del demandant, a dins i encara envien l'impost de circulació del cotxe.**

Un jove es va adreçar a Defensa de la Ciutadania per queixar-se perquè la seva mare va rebre una prelatió d'embargament en concepte de l'impost de circulació d'un vehicle que havia estat propietat del seu pare.

Aquest jove va explicar al Síndic Defensor que el 23 de febrer de 1999 el seu pare va aparèixer mort al cotxe que es va cremar a la carretera de la Vallencana. El vehicle en qüestió va ser retirat per la Guàrdia Urbana i deixat en el dipòsit municipal fins que no es va dur a terme la investigació que s'havia iniciat per esbrinar les causes de la mort del seu pare i, des de llavors, els familiars no van tenir cap informació del parador del vehicle.

També ens va explicar que havia anat en diverses ocasions a la Prefectura Provincial de Trànsit a donar de baixa el cotxe. Allà li diuen que necessita un document de la Guàrdia Urbana que acrediti els fets, ja que no té els documents del vehicle perquè es van cremar amb tot.

El Síndic Defensor va fer un escrit a la Guàrdia Urbana en què sol·licitava còpia de l'atestat de l'accident per tal que el promotor de la queixa pogués tramitar la baixa definitiva del vehicle a l'administració municipal.

En la resposta donada pel sotsinspector de la Guàrdia Urbana, es comunica al Síndic Defensor que:

S'adjunta a aquest escrit un Fa Constar perquè l'interessat el presenti en el Departament de Recaptació Executiva d'aquest Ajuntament amb la finalitat de sol·licitar l'anul·lació de l'Impost Municipal de Vehicles de Tracció Mecànica.

D'altra banda, des d'aquesta Guàrdia Urbana se sol·licitarà a la Prefectura Provincial de Trànsit de Barcelona la baixa d'ofici en la propera relació de vehicles declarats residus sòlids.

Des de Defensa de la Ciutadania ens vam posar en contacte amb el promotor de la queixa per fer-li a mans el document que ens va enviar la Guàrdia Urbana amb el qual podria anul·lar els rebuts al departament de Recaptació Executiva.

### 3.2.10 IMMIGRACIÓ

Dintre d'aquest àmbit s'ha fet una subdivisió que fa referència als problemes que moltes persones poden trobar a l'hora de fer tràmits amb les administracions públiques. Aquesta tipologia és:

#### 01 - Nacionalitat

D'aquesta tipologia s'han obert dos expedients que es troben tancats. Es destaca el cas d'una ciutadana badalonina que va demanar l'ajut del Síndic per poder, després de molts anys, aconseguir un document que la identifiqués com a ciutadana espanyola, ja que ho era però que li havien robat el passaport.

#### **EXPEDIENT NÚM. 009/2004-E-G -NACIONALITAT-**

- **Queixa perquè no té cap document que acrediti la nacionalitat espanyola, ja que ha extraviat el passaport i no té cap altre document que ho acrediti.**

A mitjan gener una ciutadana es va adreçar a Defensa de la Ciutadania perquè des de l'any 1991 que li van robar el Passaport, no li ha estat possible obtenir un document que acrediti la seva identitat.

La promotora de la queixa va explicar al Síndic Defensor que en diferents ocasions s'ha dirigit a una Comissaria per demanar que li fessin un document d'identitat i sempre li demanen com a requisit imprescindible un document que acrediti la seva nacionalitat espanyola, ja que aquesta senyora va néixer a França i el seu pare la va inscriure en el Consolat Espanyol de la ciutat, però com que no té cap còpia del passaport ni cap altre document, a part del llibre de família, no ha pogut esbrinar què havia de fer perquè li certifiquessin la inscripció del seu naixement, atès que els seus pares ja eren morts.

Defensa de la Ciutadania es va posar en contacte amb el consolat de la ciutat on aquesta senyora va néixer per demanar-los que fessin arribar a la interessada la partida de naixement que li calia per fer el Document Nacional d'Identitat, ja que tampoc no constava com a ciutadana francesa.

El 28 de juny de 2004 es va presentar a l'oficina de Defensa de la Ciutadania la persona interessada per agrair les gestions fetes pel Síndic Defensor, ja que aquest dia mateix anava a recollir el seu DNI.

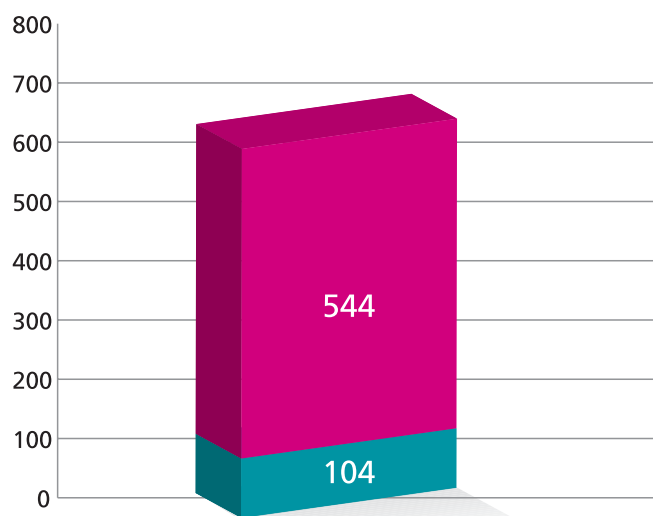
## 4. DADES ESTADÍSTIQUES SOBRE LES ACTUACIONS DE DEFENSA DE LA CIUTADANIA DE BADALONA

A continuació, s'exposa estadísticament i amb gràfics el resultat de les diferents formes de gestió i control que s'apliquen tant a les queixes en què pot intervenir la Defensa de la Ciutadania, com a les que no hi pot intervenir i, per tant, es deriva la persona cap a altres vies de resolució.

### 4.1 Persones que s'han posat en contacte amb l'oficina de la Defensa de la ciutadania i resultat d'aquest contacte

De l'1-01-2004 al 31-12-2004

	TOTAL	PERCENTATGES
<b>SÓN EXPEDIENT</b>	104	16%
<b>INFORMACIONS DIVERSES O DERIVACIONS</b>	544	84%
<b>TOTAL DE CONTACTES</b>	648	100%



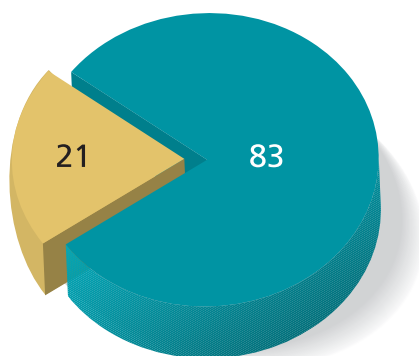
■ Informacions diverses o derivacions ■ Expedients

Com es pot veure al gràfic, durant l'any 2004 s'han posat en contacte amb l'oficina de Defensa de la Ciutadania 648 persones per tal de plantejar qüestions de molt diversa índole. La majoria d'aquestes persones, 544 (el 84%), plantejaven assumptes que no eren competència d'aquesta Institució. Així, després d'informar-les, assessorar-les o derivar-les cap a altres instàncies perquè intentessin solucionar el seu problema, se'ls ha arxivat la fitxa. A les altres 104 persones (el 16%) se'ls va admetre a tràmit la queixa i se'ls va obrir un expedient.

## 4.2 Situació dels expedients oberts

De l'1-01-2004 al 31-12-2004

	TOTAL	PERCENTATGES
<b>ENLESTITS</b>	83	80%
<b>EN TRÀMIT</b>	21	20%
<b>TOTAL</b>	104	100%



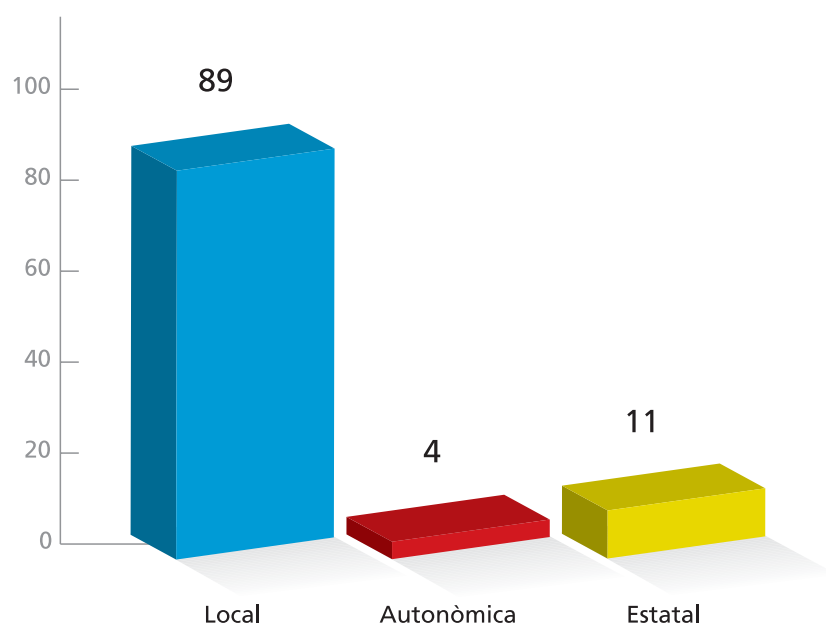
 Enllestits     En tràmit

En finalitzar aquest any 2004, el 80% dels expedients (83 expedients en números reals) s'han enllestit, i el 20% (21 expedients) encara estan en tràmit.

### 4.3 Administració involucrada als expedients

De l'1-01-2004 al 31-12-2004

	TOTAL	PERCENTATGES
<b>ADMINISTRACIÓ LOCAL</b>	89	85,6%
<b>ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA</b>	4	3,8%
<b>ADMINISTRACIÓ DE L'ESTAT</b>	11	10,6%
<b>TOTAL</b>	104	100%



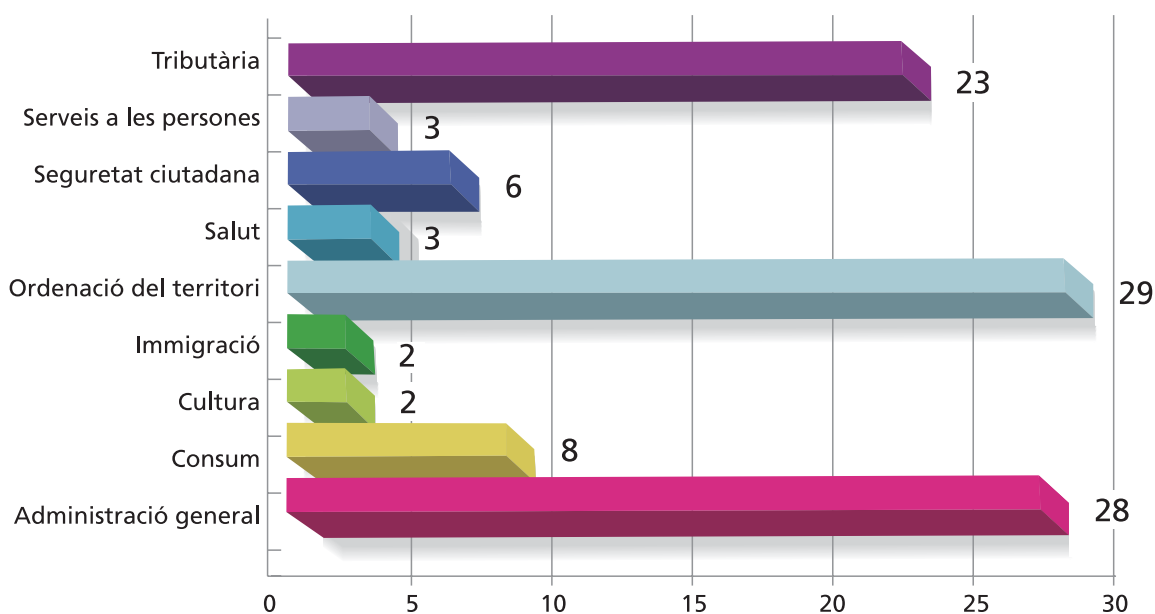
La gran majoria dels expedients, un 85,6% (89 expedients en números reals), plantegen queixes contra l'Administració local. La resta són queixes contra l'Administració autonòmica, en un 3,8% dels casos, i l'Administració de l'Estat, en un 10,6% dels casos.



## 4.4 Desglossament del expedients per àmbits

De l'1-01-2004 al 31-12-2004

	EXPEDIENTS	PERCENTATGES
<b>ADMINISTRACIÓ GENERAL</b>	28	26,9%
<b>CONSUM</b>	8	7,7%
<b>CULTURA</b>	2	1,9%
<b>IMMIGRACIÓ</b>	2	1,9%
<b>ORDENACIÓ DEL TERRITORI</b>	29	27,9%
<b>SALUT</b>	3	2,9%
<b>SEGURETAT CIUTADANA</b>	6	5,8%
<b>SERVEIS A LES PERSONES</b>	3	2,9%
<b>TRIBUTÀRIA</b>	23	22,1%
<b>TOTAL</b>	104	100%



Com es pot veure al gràfic, el nombre més elevat de queixes són qüestions relacionades amb l'Ordenació del territori, que inclou temes d'urbanisme, habitatge, via pública, activitats econòmiques i medi ambient.

A continuació vénen les queixes relacionades amb l'Administració en general, és a dir, per temes de procediment administratiu, responsabilitat patrimonial, contractació administrativa i expropiació forçosa.

Els segueixen les queixes de qüestions Tributàries, sancions i impostos.

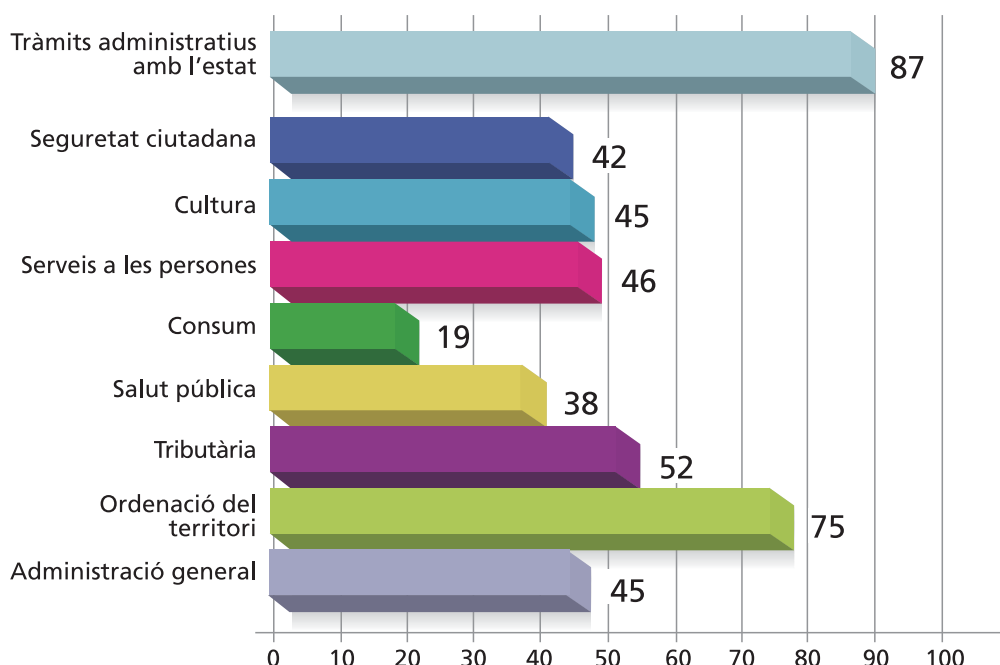
Tot seguit, les queixes relacionades amb qüestions de Consum i de Seguretat Viària (contra actuacions de la Guàrdia Urbana).

Finalment, i molt menys nombroses, hi ha les queixes en temes de Serveis Personals (Gent gran --residències sobretot--, Dones --maltractaments-- i Infants --temes d'escolarització), Immigració (dirigides a l'Administració de l'Estat), Salut (tant per qüestions de salut pública, com per un tema que és competència de l'Administració autonòmica) i qüestions relacionades amb Cultura.

## 4.5 Mitjana de la variable temps de resolució

De l'1-01-2004 al 31-12-2004

ÀMBIT	DIES
ADMINISTRACIÓ GENERAL	45
ORDENACIÓ DEL TERRITORI	75
TRIBUTÀRIA	52
SALUT PÚBLICA	38
CONSUM	19
SERVEIS A LES PERSONES	46
CULTURA	45
SEGURETAT CIUTADANA	42
<b>MITJANA</b>	<b>45</b>
<b>TRÀMITS ADMINISTRATIUS AMB L'ESTAT</b>	<b>87</b>



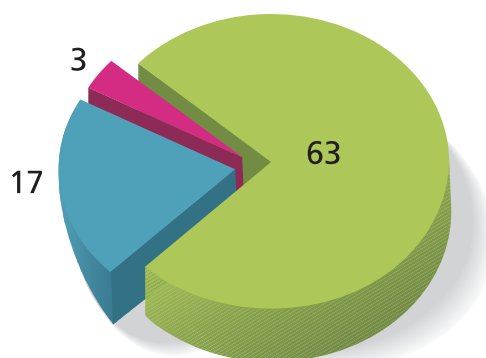
La mitjana de temps que els diferents departaments o serveis triguen a respondre els escrits que Defensa de la Ciutadania els envia per aclarir les causes dels problemes que es plantegen a les queixes està en 45 dies (per fer aquest càlcul només s'han tingut en compte els dies que han trigat les administracions local i autonòmica). Els tràmits administratius en dependències estatals ha superat aquesta mitjana amb escreix, però en aquests casos s'ha de tenir en compte que també intervé el temps que triga el correu d'anada i tornada de la documentació, que és del tot incontrolable com a variable temps.



Pel que fa als escrits a l'Administració municipal, els temes que superen aquesta mitjana de 45 dies són els relacionats amb qüestions tributàries, que la supera en 7 dies, i, sobretot, els relacionats amb ordenació del territori, que la supera en 30 dies. En aquests casos, el correu no influeix, perquè la documentació circula per valisa interna o es porta en mà.

## 4.6 Conclusió dels expedients enlestits:

De l'1-01-2004 al 31-12-2004

	TOTAL	PERCENTATGES
<b>TANCATS AMB RESOLUCIÓ FAVORABLE A LA PERSONA DEMANDANT</b>	63	76%
<b>TANCATS AMB RESOLUCIÓ NO FAVORABLE A LA PERSONA DEMANDANT</b>	17	20%
<b>DESESTIMATS</b>	3	4%
<b>TOTAL</b>	83	100%



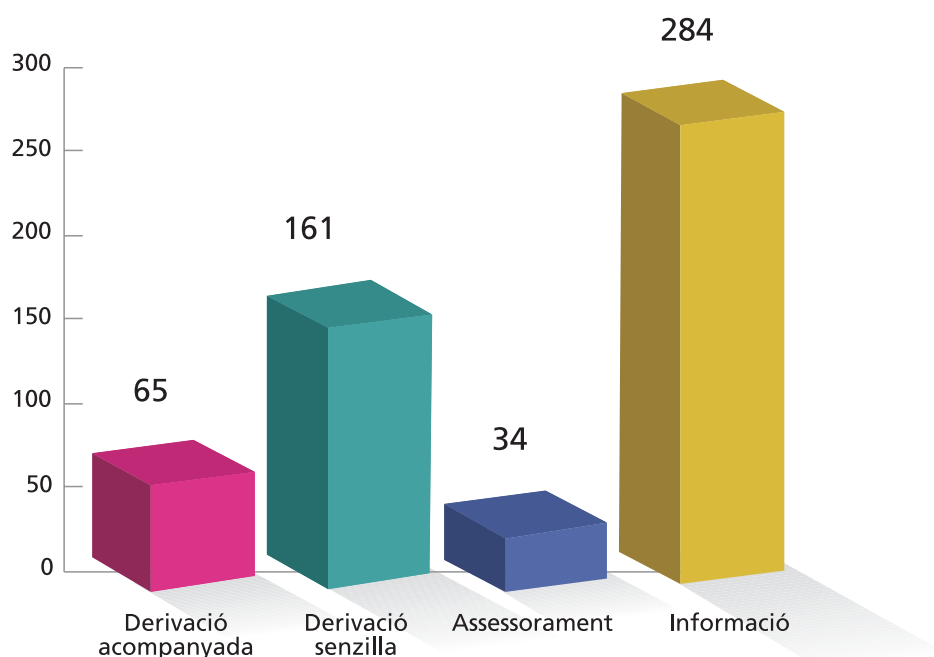
 Favorable  No favorable  Desestimats

Com es pot constatar al gràfic, el 76% dels expedients s'han tancat amb una resolució favorable per a la persona que havia presentat la queixa. Un 20% dels casos s'han tancat amb una resolució no favorable a les aspiracions de la persona que va interposar la queixa, i 3 queixes (4%), un cop s'havia començat a investigar el cas davant l'administració corresponent, es van haver de desestimar perquè estaven pendents de resolució judicial i, en aquest cas i tal com determina la reglamentació, no hi pot intervenir la Defensa de la Ciutadania.

## 4.7 Tipologia dels contactes amb l'oficina de la Defensa de la Ciutadania que no han originat expedient

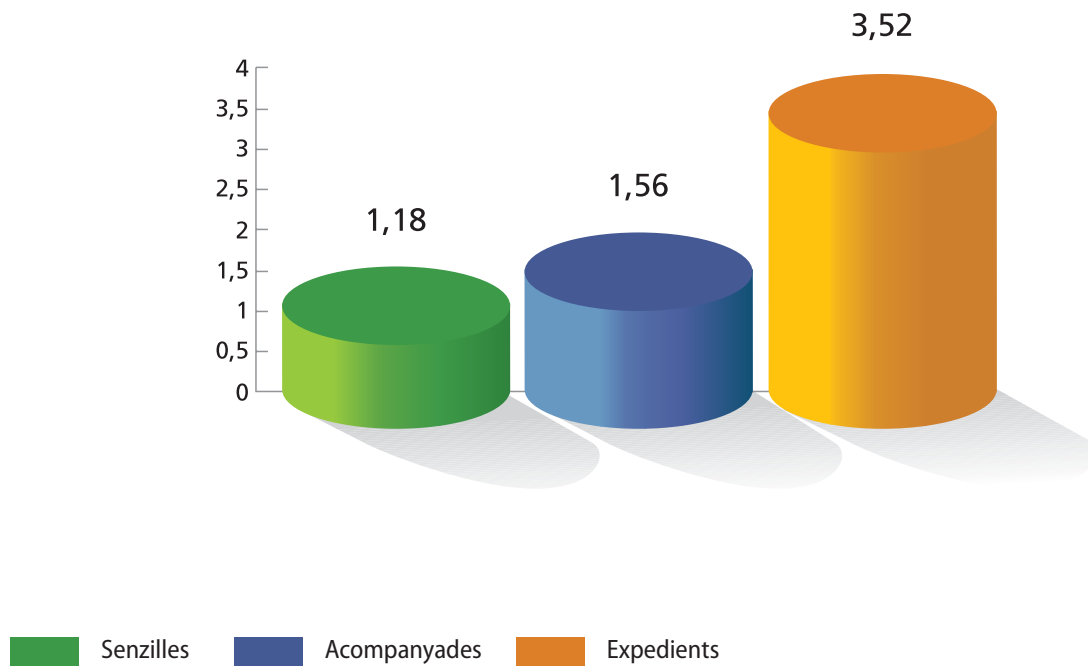
De l'1-01-2004 al 31-12-2004

	TOTAL	PERCENTATGES
<b>INFORMACIÓ</b>	284	52%
<b>ASSESSORAMENT</b>	34	6%
<b>DERIVACIÓ SENZILLA</b>	161	30%
<b>DERIVACIÓ ACOMPANYADA</b>	65	12%
<b>TOTAL</b>	544	100%



Pel que fa a les 544 persones que s'han posat en contacte amb la Defensa de la Ciutadania de Badalona i que només demanaven informació, no havien esgotat les vies de reclamació que l'Ajuntament i les altres administracions públiques tenen previstes en cada cas, o es queixaven de qüestions privades entre particulars, cal fer constar que: un 52% (284 persones) han rebut la informació sol·licitada; un 6% (34 persones) han estat assessorades sobre les possibilitats que tenien d'actuació; un 30% (161 persones) han estat derivades (derivació senzilla), amb la corresponent intervenció des de Defensa de la Ciutadania perquè poguessin ser ateses sense demora en diferents àmbits de l'Administració municipal, sobretot, i en un 12% (65 persones), a més d'orientar-les, de dirigir-les amb dia i hora a una determinada àrea i d'ajudar-les, en molts casos, a omplir la documentació pertinent, s'ha efectuat una certa mediació en els seus afers (derivació acompanyada).

És important poder visualitzar el volum de tràmits que comporten unes actuacions o altres. Mentre que en les informacions i en els assessoraments el que compta és el temps necessari per comunicar el que es vol saber i la resposta que es dóna, en les derivacions, siguin d'un tipus o un altre, i en els expedients cal tenir en compte, a més a més, el nombre de diligències que han de fer els professionals de l'oficina de Defensa de la Ciutadania. Això és el que s'intenta reflectir en el gràfic que ve a continuació:

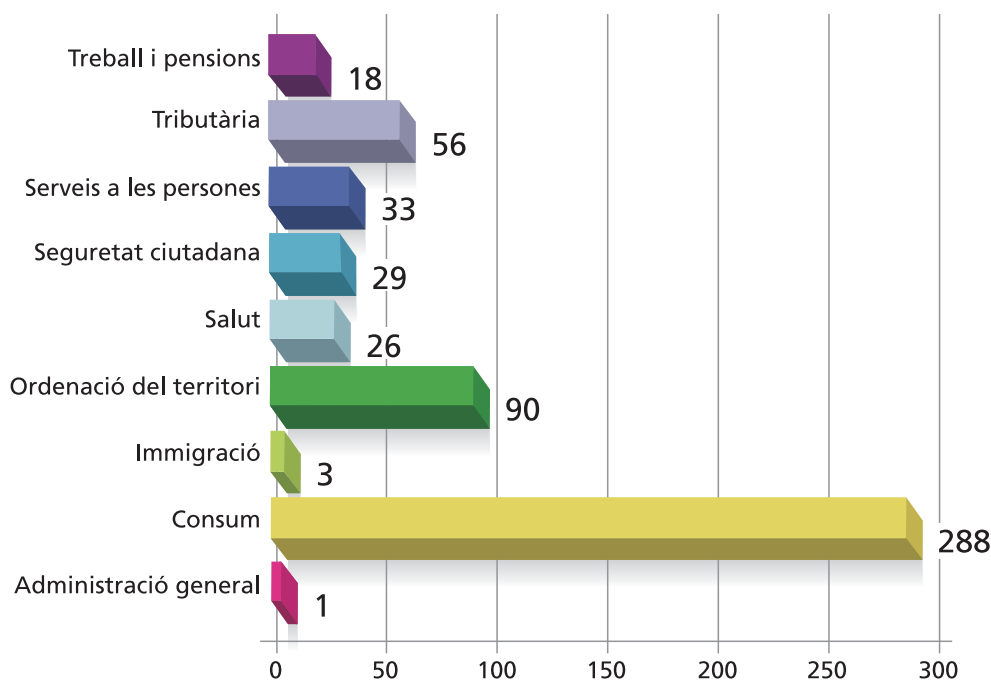


Mitjana de tràmits en determinades actuacions

## 4.8 Desglossament per àmbits del contactes amb la Defensa de la Ciutadania que no originen expedient

De l'1-01-2004 al 31-12-2004

	INFORMACIONS DIVERSES O DERIVACIONS	PERCENTATGES
<b>ADMINISTRACIÓ GENERAL</b>	1	0,2%
<b>CONSUM</b>	288	52,9%
<b>IMMIGRACIÓ</b>	3	0,6%
<b>ORDENACIÓ DEL TERRITORI</b>	90	16,5%
<b>SALUT</b>	26	4,8%
<b>SEGURETAT CIUTADANA</b>	29	5,3%
<b>SERVEIS A LES PERSONES</b>	33	6,1%
<b>TRIBUTÀRIA</b>	56	10,3%
<b>TREBALL I PENSIONS</b>	18	3,3%
<b>TOTAL</b>	544	100%

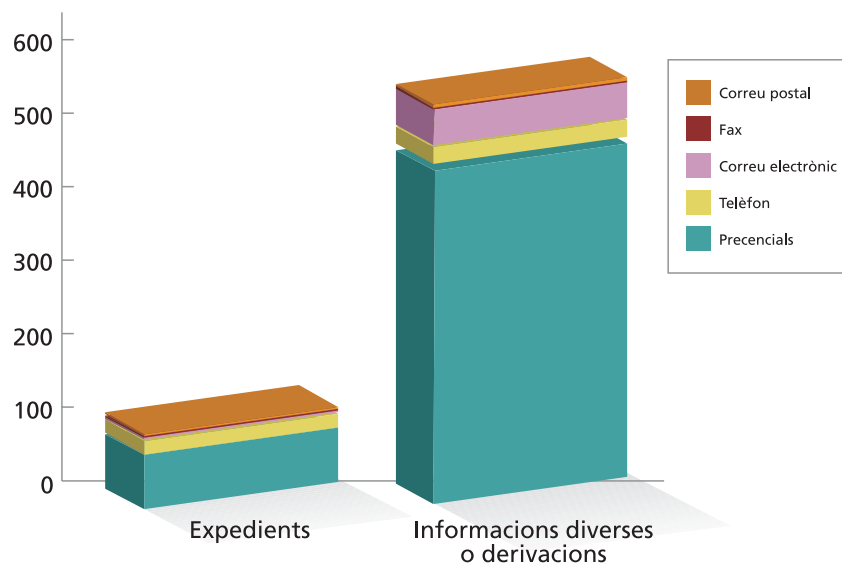


Com es pot apreciar al gràfic, una gran quantitat de persones que, en principi equivocadament, es posen en contacte amb Defensa de la Ciutadania volen informar-se per resoldre algun conflicte que se'ls ha plantejat per qüestions de consum. En menys grau, però també és significatiu el nombre de persones que, sense haver esgotat les vies de reclamació que l'Ajuntament i les altres administracions públiques tenen previstes en cada cas, demanen la intervenció de Defensa de la Ciutadania en matèria d'Ordenació del Territori, Sancions i Imposos (Tributària).

## 4.9 Sistema d'establir els contactes amb l'oficina de Defensa de la Ciutadania

De l'1-01-2004 al 31-12-2004

	EXPEDIENTS	PERCENTATGES	INFORMACIONS DIVERSES O DERIVACIONS	PERCENTATGES
<b>PRESENCIAL</b>	76	73%	467	85,8%
<b>TELÈFON</b>	19	18%	24	4,4%
<b>CORREU ELECTRÒNIC</b>	3	3%	50	9,2%
<b>FAX</b>	3	3%	2	0,4%
<b>CORREU POSTAL</b>	3	3%	1	0,2%
<b>TOTAL</b>	104	100%	544	100%

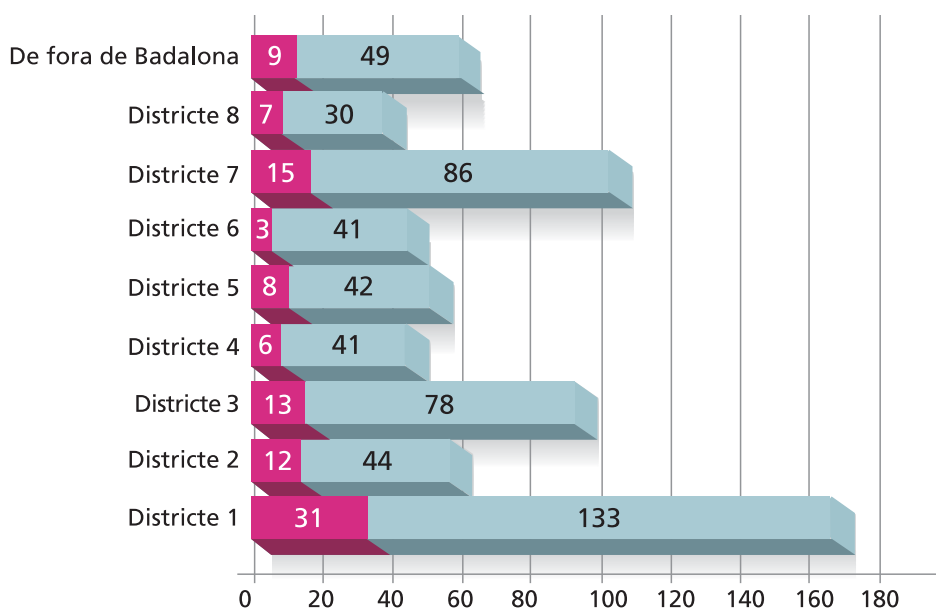


Es pot constatar que en tots els casos la forma més habitual de posar-se en contacte amb Defensa de la Ciutadania és personalment, ja sigui acudint a la seu d'aquesta Institució o per telèfon. Cal destacar, però, que el correu electrònic va guanyant adeptes en detriment de les altres formes de posar-se en contacte per escrit, el fax i el correu postal.

## 4.10 Lloc de residència de les persones que s'han posat en contacte amb Defensa de la Ciutadania

De l'1-01-2004 al 31-12-2004

	EXPEDIENTS	PERCENTATGES	INFORMACIONS DIVERSES O	PERCENTATGES
			DERIVACIONS	
<b>DISTRICTE 1</b>	31	30%	133	24%
<b>DISTRICTE 2</b>	12	12%	44	8%
<b>DISTRICTE 3</b>	13	13%	78	14%
<b>DISTRICTE 4</b>	6	6%	41	8%
<b>DISTRICTE 5</b>	8	8%	42	8%
<b>DISTRICTE 6</b>	3	3%	41	8%
<b>DISTRICTE 7</b>	15	14%	86	16%
<b>DISTRICTE 8</b>	7	7%	30	6%
<b>DE FORA DE BADALONA</b>	9	9%	49	9%



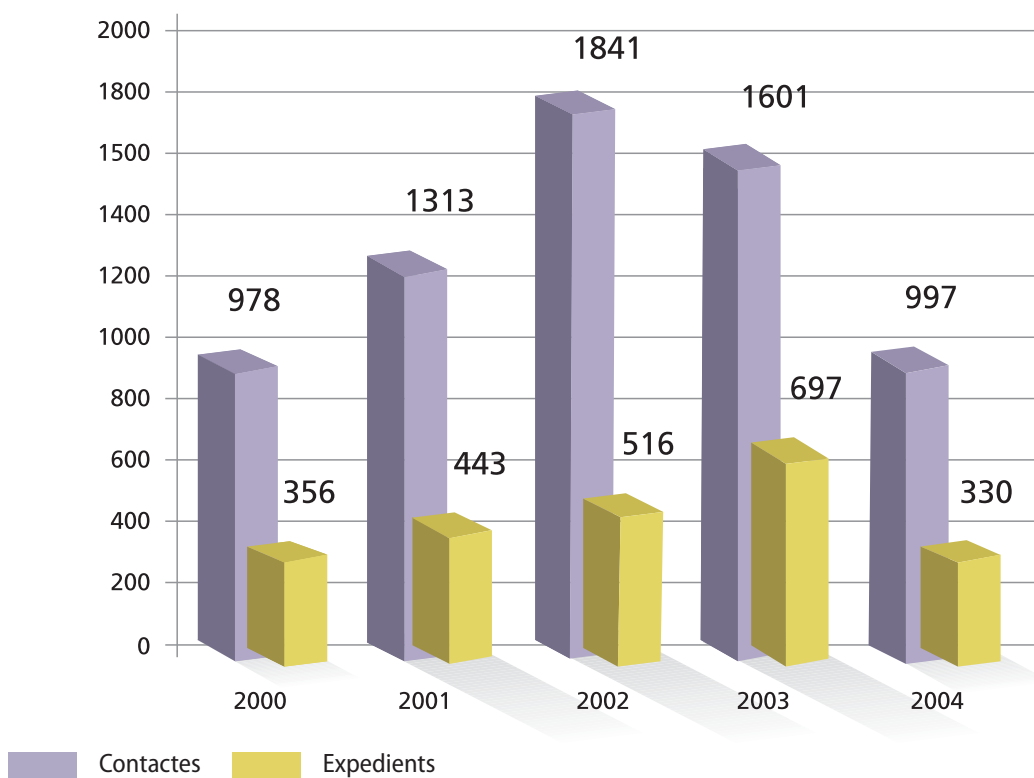
■ Expedients ■ Informacions diverses o derivacions

Tal com ja s'havia fet constar en d'altres memòries, la majoria de ciutadanes i ciutadans que s'han posat en contacte amb Defensa de la Ciutadania viuen al Districte 1 i, en menys quantia, al Districte 7. En aquesta ocasió, però, cal destacar que quasi s'han igualat el nombre de ciutadanes i ciutadans que s'han posat en contacte amb Defensa de la Ciutadania i que viuen al Districte 7 i al Districte 3.

Una de les accions fixades, aquest any 2004, per tal de millorar tant el grau d'atenció com el grau de qualitat en totes les actuacions que es reclamen a Defensa de la Ciutadania, ha estat redefinir el paper d'aquesta Institució, d'acord amb el Regla-



ment de funcionament, i no admetre com a queixes qüestions que estrictament no siguin pròpies d'aquest òrgan, perquè, i sobretot, els demandants no havien acabat d'esgotar les vies de reclamació que l'Ajuntament i les altres administracions públiques tenen previstes en cada cas. Aquest fet, a primera vista de les dades que fins ara s'han tractat, produeix una percepció a la baixa de les activitats que ha desenvolupat aquesta Institució. Així, i per poder comparar les dades d'aquest any 2004 amb les dels altres anys de funcionament de la Institució, s'han sumat al nombre de persones que s'han posat en contacte amb Defensa de la Ciutadania, el nombre de vegades que les mateixes persones hi comuniquen per aportar noves dades o interessar-se pel tràmit en curs i, per altra banda, el nombre de queixes i el nombre del que, actualment, es considera que són derivacions senzilles o acompanyades. D'aquesta manera s'ha pogut extreure la següent taula comparativa:



Relació de contactes i expedients des de l'any 2000

En aquest gràfic es pot constatar la tendència que ja es va apuntar en la Memòria de l'any 2002, quan es deia que, després d'un constant creixement tant en els contactes com en el nombre d'expedients oberts, s'havia produït un punt d'inflexió perquè la ciutadania coneixia millor la missió del Síndic Defensor i afina-va més en la intervenció que li reclamaven. Aquest millor coneixement del que és propi de Defensa de la Ciutadania, lligat a una bona derivació (senzilla o acompanyada) dels temes que s'han de resoldre reclamant, per altres vies, a les instàncies adequades, fa que les persones no s'hagin de posar, una i una altra vegada, en contacte amb Defensa de la Ciutadania, desesperades perquè tenen la impressió que la seva causa no avança o no hagin d'anar d'un lloc a un altre buscant on els resol-dran el seu malestar. Això, segur que les fa sentir ben ateses i que els temes motiu de conflicte s'han resolt més ràpidament.

## 5. CONSIDERACIONS FINALS DEL SÍNDIC DEFENSOR DE LA CIUTADANIA DE BADALONA

Amb aquestes consideracions pretenc introduir un seguit d'elements de reflexió per millorar la prestació dels serveis, que puguin ser útils a aquelles parts de l'organització municipal més implicades en els expedients.

### 5.1 Administració General

#### • Procediment administratiu

Les queixes relacionades amb l'incompliment, per part de l'Administració, del deure de resoldre expressament i de respondre les consultes que arriben via Registre -en diferents graus- no disminueixen. Atès que aquest incompliment es repeteix un any rere l'altre, crec que cal adoptar mesures, bàsicament organitzatives, que posin fi a la inobservança d'aquesta obligació legal.

Es continuen plantejant massa situacions en què moltes ciutadanes i ciutadans es veuen obligats a insistir, repetidament, a l'Administració local, sobretot, perquè els faciliti el resultat a què l'ordenament jurídic els fa creditors. Aquests fets tal vegada es podrien evitar amb una tramitació més diligent del procediment administratiu.

La motivació de resolucions dictades en exercici de potestats discrecionals cal que sigui prou entenedora perquè no es generin indicis de possible lesió de dret o llibertats susceptibles d'empara constitucional. Ha de reflectir, en definitiva, el procés lògic que ha determinat una decisió administrativa concreta, però de tal manera que sigui fàcilment intel·ligible per part de la persona receptora de la resolució.

#### • Responsabilitat patrimonial

En el conjunt de queixes que afecten aquesta matèria, són majoria les relacionades amb la determinació de la responsabilitat de l'Ajuntament al marge del procediment legalment establert.

A tall d'exemple, quan una persona demana ser indemnitzada per les lesions sofertes en caure a terra a conseqüència del mal estat de conservació de les voreres d'un carrer, l'Administració, de manera sistemàtica, es nega a reconèixer que s'ha produït un supòsit de responsabilitat patrimonial per concurrència de causes, com una mesura favorable a la resolució d'aquestes reclamacions. Aquesta és una opció que s'aplica en molt poques ocasions.

Com a síndic entenc que cal atènyer-se al cas concret per esbrinar si, realment, la responsabilitat és imputable a l'Administració, però és força preocupant que, tot i haver-se elaborat uns criteris a tenir en compte en aquests casos consolidats per reiterada jurisprudència, l'Ajuntament persevera en la

seva posició sistemàtica de no admetre la seva responsabilitat pels danys i perjudicis produïts a les persones, les quals, llavors, es veuen obligades a acudir, per reclamar-la, a altres instàncies amb la consegüent inversió, no només de temps, en el millor dels casos.

## 5.2 Ordenació del territori, en concret :

### • Habitatge

L'habitatge s'ha anat convertint en una de les qüestions més controvertides d'avui en dia. Això és comprensible si tenim en compte que la satisfacció a tenir un habitatge digne és un requisit bàsic per al desenvolupament social, familiar i individual de les persones.

Des de fa un temps s'està donant, en alguns llocs de la nostra ciutat, el fet que en un mateix habitatge -com a conseqüència d'una de les múltiples variants del fenomen migratori- hi conviuen, censats o no, un nombre molt elevat de persones.

En ocasions es pensa que aquest fet és, només, una dada estadística, però el cas és que, a unes hores concretes del dia i molt especialment de la nit, en un pis es poden trobar un important nombre de persones, molt per sobre de la mitjana que es calcula per viure amb les mínimes condicions garantides.

Aquesta desproporció de la ràtio metres-persona porta, a més a més, problemes amb les persones que viuen en els habitatges del voltant.

Per pal·liar aquest fet, l'Ajuntament hauria de vetllar, escrupolosament, que els habitatges compleixin els requisits d'habitabilitat establerts en la normativa concreta.

### • Medi ambient

Cal que l'Ajuntament lideri i assumeixi el rol d'actor principal davant de la lluita per eradicar les agressions mediambientals, en especial la contaminació acústica, ja que aquesta és la causa de la majoria de les queixes que rebem d'aquest àmbit.

Per aquest motiu, entenc que l'Ajuntament s'ha d'esforçar en el principi d'executivitat dels actes administratius i, si convé, instruir procediments sancionadors i de restauració de l'ordre jurídic amb l'adopció de mesures cautelars.

La inactivitat municipal davant dels soroll qualificats d'evitables i insuportables constitueix una vulneració del dret fonamental a la intimitat personal i familiar i a la inviolabilitat del domicili. Si bé és cert que estem davant d'un problema entre parts individuals, no és menys cert que hi ha jurisprudència del contenciós administratiu que fa responsables els ajuntaments, si més no, en la línia de cercar solucions que garanteixin la relació social en la seva comunitat. Recentment el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya ha dictat una sentència per la qual insta l'Ajuntament de Barcelona a indemnitar

zar els veïns d'una escala per les molèsties contínues (soroll) que van haver de suportar durant més de dos anys per l'activitat d'un bar situat als baixos de l'edifici. Aquesta sentència, com totes les d'aquest caràcter, crea jurisprudència.

Al meu entendre, cal que l'Ajuntament intervingui amb celeritat i de manera activa i decidida en relació amb els efectes no volguts que generen els aparells d'aire condicionat. En aquest sentit, tal vegada caldrà valorar la conveniència de regular amb una ordenança municipal concreta, com ja tenen la majoria d'ajuntaments de Catalunya, la instal·lació d'aquests aparells.

### **5.3 Tributari**

Ens ocasions s'ha requerit la nostra intervenció, com a Defensa de la Ciutadania, quan davant de la petició de devolució d'ingressos indeguts o avals prestats un cop complerta l'obligació garantida, el temps de tramitació no ha estat prou àgil. Aquest fet genera una innecessària desconfiança dels interessats vers l'Administració, ja que el viuen com un intent d'obtenir un finançament de tresoreria sense interès.

Per tal d'evitar el que ben segur és un error d'interpretació de caire subjectiu, recomanaria una millora en el temps de resposta efectiva.

Armand Soler i Alcaraz  
Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona

Badalona, abril de 2005





## Què és?

La Defensa de la Ciutadania de Badalona és una institució que, amb independència i objectivitat, té per missió vindicar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i les ciutadanes de Badalona davant de l'Administració municipal, dels organismes administratius que en depenen, així com de les empreses de serveis públics amb capital municipal i dels concessionaris dels serveis públics.

## En què pot intervenir?

La Defensa de la Ciutadania de Badalona pot intervenir, a petició de qualsevol persona física o jurídica que demostrï tenir un interès legítim per l'objecte de la queixa que fa, en tots aquells assumptes en què l'Administració municipal hagi pogut produir una vulneració dels drets de les persones, com per exemple:

- retards indeguts o injustificats en l'actuació administrativa
- errors o arbitrarietats en l'aplicació de les normes legals o quan les normes no s'apliquin com cal
- incompliment, paralització o no execució des les resolucions adoptades per l'Ajuntament
- negativa per part de l'Ajuntament a facilitar la informació als ciutadans i ciutadanes que hi tenen dret
- atenció inadequada
- motivació insuficient de les resolucions, i
- en general, davant de qualsevol actuació que impedeixi o dificulti l'exercici legítim dels drets constitucionals

## Quan no pot intervenir?

Aquesta Institució no pot intervenir, ni pot investigar les queixes o reclamacions:

- que ja tinguin un pronunciament dels tribunals, les que es trobin pendents de resolució judicial o de reclamació administrativa en tràmit, o les admeses a tràmit quan després s'interposa demanda o recurs davant dels tribunals
- anònimes
- sense fonament o que denotin mala fe
- que puguin comportar perjudicis al dret legítim de terceres persones

- de qüestions privades entre particulars (conflictes veïnals, laborals, mercantils...)
- que, pels canals establerts, encara no s'hagin plantejat a l'Ajuntament
- de persones amb dependència funcional, laboral o contractual de l'Administració municipal en temes relatius a l'àmbit d'aquestes relacions

### Com es presenta una queixa?

Les queixes s'han de presentar sempre per escrit i s'han d'adreçar per correu postal, fax o personalment a la seu de la Defensa de la Ciutadania de Badalona.

L'escrit de queixa, que ha d'anar signat, ha de ser clar i concís, i ha d'indicar:

- el nom i els cognoms, l'adreça postal, i, si pot ser, el telèfon de la persona que el formula
- el fet que motiva la queixa i aquelles circumstàncies que puguin ser d'interès
- la petició concreta que es fa a la Defensa de la Ciutadania
- tota la documentació que pugui servir per aclarir el cas

Per presentar una queixa a la Defensa de la Ciutadania contra l'Administració municipal s'han d'haver esgotat la vies de reclamació que l'Ajuntament té previstes en cada cas.

Totes les actuacions de la Defensa de la Ciutadania són gratuïtes per a les persones que sol·liciten el servei.

### Com actua?

Un cop rebuda la sol·licitud aquesta Institució envia un justificant de recepció a la persona interessada i la informa de si la queixa s'ha admès o no a tràmit.

L'admissió a tràmit significa que la Defensa de la Ciutadania, després d'estudiar l'escrit i la documentació aportada, decideix investigar el cas davant de l'Ajuntament per aclarir les causes del problema i recomanar, recordar o suggerir fórmules per solucionar-lo. En qualsevol cas les resolucions es comuniquen per escrit a la persona afectada.

Si la queixa no s'admet a tràmit, s'informarà la persona interessada per escrit d'aquest fet i se li suggeriran, si s'escau, altres vies perquè intenti solucionar el problema.

Les resolucions de la Defensa de la Ciutadania no poden modificar ni anul·lar actes administratius, ni poden ser objecte de recurs de cap mena.

Aquesta Institució podrà declarar, quan ho demani la persona que subscriu la queixa, la confidencialitat de les dades de caràcter personal, sense que això afecti el contingut.



La Defensa de la Ciutadania també pot actuar d'ofici, és a dir, per iniciativa pròpia, quan observa que algun fet pot produir una vulneració dels drets de les persones.

### **On està situada l'Oficina de Defensa de la Ciutadania de Badalona?**

Al carrer **Francesc Layret, 52-54, interior 3<sup>a</sup>, 08911 Badalona**

També us hi podeu posar en contacte:

- per telèfon: **93 389 55 02**,
- per fax: **93 389 62 20**, o bé
- per mitjà del correu electrònic: **dfciutadania@aj-badalona.es**

L'horari d'atenció al públic és: **de 9 a 14 hores de dilluns a divendres** i de **17 a 20 hores dimarts i dijous**.

Per a l'elaboració d'aquest informe cal agrair la dedicació i el treball dels professionals del Servei de Comunicació i Imatge de l'Ajuntament i del CNL Badalona-Sant Adrià.