

Vila d'Argentona

Defensora
del Vilatà/Vilatana



Càntir de la festa de Sant Domingo 2016

Memòria 2016

Argentona, 12 de juny de 2017

SUMARI

1.- PRESENTACIÓ	3
2.- ACTIVITAT DE L'OFICINA.....	4
Per tipus d'actuació.....	4
Per mitjà de presentació.....	4
Per raó del subjecte	5
Per àrees	5
3.- ALTRES ACTIVITATS	6
4.- DESCRIPCIÓ D'EXPEDIENTS	14
5.- GRÀFICS	20
6.- QUADRE RESUM DE LES ACTUACIONS	21
7.- CONCLUSIONS	22

1.- PRESENTACIÓ

Un any més, des del juny 2012, presento la Memòria davant el Ple Municipal, el recull del treball fet durant el darrer 2016 com a Defensora del vilatà, tal com és preceptiu en el Reglament però també amb l'ànim de compartir la feina encomanada i fer visible aquesta institució que proporciona des de la proximitat, una línia directa des del vilatà cap a l'administració i d'aquesta cap al vilatà.

Una tasca que pretén regir-se per l'equitat i actuar amb imparcialitat per assegurar la proporcionalitat per l'administrat envers l'administració i garantir l'equilibri i compliment dels drets i deures que tenim com a vilatans, tal com demana una bona governança.

És precisament aquesta proximitat que proporciona la institució la qualitat més preuada de les Sindicatures locals i la que ens fa més vàlids, més necessaris o més útils als Síndics locals, als Defensors: des de l'interès d'una persona a l'interès de tots els vilatans i viceversa.

2.- ACTIVITAT DE LA DEFENSORIA

La institució del Defensor/a del vilatà/na d'Argentona es va crear el 2002 i actualment és una de les quatre del Maresme, juntament amb Mataró que va néixer el 2000, Arenys de Mar des del 2007 i la de Vilassar de Dalt del 2012.

Activitat per tipus d'actuacions

L'activitat de les defensories es concentra en tres grans tipus d'actuacions:

1.- *Consultes, informacions i assessoraments*: atenció informativa personalitzada dels ciutadans que s'adrecen a l'oficina, oferint assessorament tècnic i jurídic sobre els seus drets o remetent-lo a les instàncies pertinents.

2.- *Queixes, Derivades i intermediacions*: procediment d'investigació i resolució de les queixes que formalment són plantejades a instància de la persona o entitat interessada.

3.- *Actuacions d'ofici*: els defensors poden iniciar una actuació d'ofici si consideren que existeix motivació suficient per a l'estudi d'una qüestió determinada en defensa dels drets de les persones del seu municipi.

A l'Oficina i durant aquest període 2016, s'han obert 12 expedients, 11 tancats durant l'any passat i un enguany. També s'ha emès una Recomanació sobre un expedient de l'any 2015 que no ha estat acceptada. A més, s'han atès consultes que no han requerit l'apertura d'expedient.

Aquestes dotze actuacions d'acord amb el seu caràcter es poden distribuir de la manera següent:

Tres corresponen a les actuacions Derivades: una al Síndic de Greuges per correspondre a competències supramunicipals i dues al Servei d'Orientació Jurídica del Partit Judicial de Mataró, per tractar sobre assumptes jurídics de dret privat.

Nou actuacions corresponen a *Queixes admeses*, una de les quals no s'ha acceptat la proposta/recomanació feta i vuit s'han tramitat mitjançant la intermediació amb l'ajuntament.

Activitat per mitjà de presentació

Aquestes actuacions han tingut accés a l'Oficina a través de tres canals:

Presencialment: 0

Telefònicament: 7

Per correu electrònic: 5

Aquest any, doncs, el telèfon és el mitjà preferit seguit del correu electrònic, essent el presencial molt residual, que sembla quedar limitat a la informació que es dóna des de l'OAC de les dades de la Defensoria.

Per facilitar l'accés a les dades de contacte de la Defensora es va confeccionar un petit formulari/fitxa per fer servir com a petició de cita, a més de les tarjetes i el díptic sobre l'Oficia del Defensor/a del vilatà.

Activitat per raó del subjecte

Les intervencions per gènere del subjecte estan molt equilibrades perquè han estat sol·licitades per 5 vilatans i 6 vilatanes, més un col·lectiu.

Activitat per àrees

Per raó de l'àrea al·ludida el conjunt té la següent tipologia:

Adm. General/ Responsabilitat patrimonial	1
Territori/ obres i disciplina urbanística	2
Territori/ Llicència d'activitats	1
Territori/ Medi ambient, soroll	4
Serveis persones – Serveis socials	1

3.- ALTRES ACTIVITATS

Durant el període de gener a desembre de l'any 2016 s'han portat a terme diverses activitats inherents a la institució i relacionades amb la pertinença al Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores.

Aquestes han estat les més rellevants:

Jornades

El 25 de febrer es va celebrar l'Assemblea general del Fòrum a Santa Coloma de Gramanet.

16 de març va tenir lloc a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya la jornada de formació sobre "El dret als subministraments bàsics i la pobresa energètica"

EN DEFENSA DE LA DIGNITAT DE LES PERSONES PEL DRET A L'HABITATGE I ELS SUBMINISTRAMENTS BÀSICS.

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

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

Els síndics i defensors locals, des de la evidència del problema que afecten als nostres conciutadans, que no disposen de recursos per fer front les obligacions derivades de l'habitatge o cobertes les necessitats de subministraments tant bàsics i essencials com la electricitat, l'aigua o el gas, veiem amb preocupació i indignació la suspensió de la llei 24/2015, per les greus conseqüències que se'n deriven per a les persones necessitades i pels nostres ajuntaments. Aquesta suspensió deixa sense algunes eines molt importants a les administracions públiques, i especialment als ajuntaments, per a poder garantir la defensa del dret constitucional a poder disposar d'un habitatge sota unes mínimes condicions de dignitat.

Els defensors, síndics, síndiques i defensores municipals sumem la nostra veu a la de la gent més desfavorida de la nostra societat, ens adherim a les iniciatives que proclamen i cerquen donar solució urgent al tema de l'habitatge, i exigim un compromís efectiu de totes les administracions públiques i responsables polítics i judicials per donar

efectivitat i compliment als valors suprems que proclama la Constitució, especialment pel que fa referència a la justícia i la igualtat.

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

13 d'abril va tenir lloc a la seu del Síndic de Sabadell el taller de formació sobre "Les recomanacions del Síndic: equitat i seguretat jurídica".

El 30 de juny la presentació del Recull d'informes al Parlament de l'any 2015

El 13 de setembre va tenir lloc a la seu del Síndic de Santa Coloma de Gramenet la jornada "Ciutats Defensores dels Drets Humans -2016"

El 13 de setembre va tenir lloc la reunió de **Territoris BCN-Lleida-TGN** a la seu de la Síndica de Barcelona.

I Congrés Internacional de Defensors Locals

Del 23 al 25 de novembre de 2016 va tenir lloc a Girona el I Congrés Internacional de Defensors Locals "Pensem globalment, actuem localment" en què el fil conductor del Congrés va ser l'actualització de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, incidint en el valor de les sindicatures locals i impulsant i reivindicant la seva tasca en defensa dels drets humans.

NOTA DE PREMSA 25/11/2016

Els síndics i síndiques locals participaran en la reforma de la Llei de Governos Locals
La consellera Meritxell Borràs anuncia que el FòrumSD participará en la reforma de la Llei que prepara el Parlament
El Congrés Internacional de Defensors Locals (LOIC16) s'ha clausurat aquest migdia a Girona després de tres dies de debats



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

Girona.

Precisament entre les conclusions del Congrés, agrupades a l'anomenada Declaració de Girona, s'hi inclou la necessitat de consolidar les defensories locals i fomentar-ne la creació en aquells municipis que encara no en disposen.

L'anunci de Borràs permetrà els síndics catalans, a través del FòrumSD, **participar en la redacció de la futura normativa**. L'entitat sempre ha defensat la necessitat que tots els municipis de més de 20.000 habitants disposin d'una sindicatura de greuges municipal. El president en funcions del Parlament de Catalunya, **Lluís M. Corominas**, ha presidit aquest migdia la clausura del Congrés Internacional de Defensors Locals (LOIC16) en un acte que, a més de la consellera Borràs, ha comptat amb la presència de la regidora de **Gloria Plana**, tinent d'alcalde de Promoció Econòmica i Desenvolupament Local de l'Ajuntament de Girona; i **Ramon Llorente**, president del FòrumSD.

Llorente ha aprofitat l'ocasió per fer una **valoració molt positiva d'aquest congrés**, que des de dimecres ha reunit unes 200 persones de dotze nacionalitats, entre les quals una seixantena de defensors i defensores de ciutats internacionals. Han estat tres dies de treball intens que s'ha materialitzat en la **Declaració de Girona**. El document reivindica el paper dels síndics locals com a garants dels Drets Humans en l'àmbit de les ciutats, demana que es revisi la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a les Ciutats per tal d'adaptar-la a la nova realitat i promou la creació d'una xarxa internacional de defensories. A banda de l'acte de cloenda, aquest matí s'ha sotmès a debat el paper que les ciutats han de jugar com a refugi en moments com l'actual, marcat per l'arribada massiva a Europa de persones que fugen dels conflictes bèl·lics que es registren als seus països d'origen. La conferència de clausura l'ha pronunciat **Ahmed Galai**, membre de la Lliga Tunisiana dels Drets Humans, integrada en el Quartet de Diàleg per la Pau.

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

A nivell més local, també han estat al LOIC José Manuel Bandrés, magistrat del Tribunal Suprem; Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya; Assumpció Vilà, Síndica de Barcelona, David Bondia, president de l'Institut de Drets Humans de Catalunya; i Teresa Crespo, presidenta d'Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS), entre d'altres.

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

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

DECLARACIÓ DE GIRONA

DECLARACIÓN DE GIRONA DECLARATION OF GIRONA DÉCLARATION DE GIRONA

Reunits a Girona, al Congrés Internacional de Defensors Locals, després de compartir reflexions, coneixements i experiències al voltant dels continguts proposats al Congrés, volem fer constar la següent: DECLARACIÓ Reconeixent i fent nostre el compromís de promoure totes les propostes i continguts de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat - Saint Denis, de 18 de maig de 2000, en relació al valor i al paper determinant que avui tenen les ciutats en la garantia del projecte de vida i de benestar de les persones fonamentat en el respecte dels seus drets. Recordant que els Drets Humans són universals, indivisibles i interdependents, que tots els poders públics són responsables de la seva garantia i que el seu reconeixement i els mecanismes d'aplicació i protecció són encara insuficients, especialment aquells que es vinculen als drets socials, econòmics i culturals. Reconeixent que la Declaració Universal de Drets Humans, la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat i la resta de mecanismes i normatives internacionals de protecció dels drets de les persones, tenen en els habitants de les ciutats l'expressió més propera i directa. Convençuts que la bona administració de les ciutats exigeix el respecte i la garantia dels Drets Humans per a tots els habitants sense exclusió a fi de promoure els valors de cohesió social i de

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

I.- LA REALITAT DELS NOSTRES POBLES I CIUTATS. EL NOSTRE CONTEXT Els municipis són l'administració pública més propera a la ciutadania, i l'àmbit on essencialment es viuen els problemes, les esperances, els fracassos i la recerca de solucions per a la convivència social. També són els primers que constaten els efectes que té en la ciutadania la greu crisi social i de valors democràtics. És des d'aquesta proximitat que gestionen i cerquen alternatives efectives per atenuar els efectes de la crisi entre la ciutadania i, especialment, la més vulnerable. En un context de desafecció institucional de la ciutadania i de creixents dificultats de resposta per part de les administracions, considerem imprescindible recuperar i renovar un nou contracte social que pugui reconciliar les nostres societats amb els valors de la igualtat, l'equitat, l'ètica i la democràcia. I en el procés per aconseguir aquest objectiu, reivindicuem el paper resiliènt de les defensories com una de les institucions bàsiques per a promoure els drets que s'han vulnerat, amb la voluntat de fer que els nostres pobles i ciutats esdevinguin un espai de respecte i compliment de tots els drets inherents a la dignitat humana. Som conscients de l'augment de les desigualtats al món i del repte que suposa poder actuar proactivament per reduir i rebaixar el seu impacte; també de la important retallada dels drets socials que la crisi provoca a moltes de les nostres societats i que pateixen especialment les persones més vulnerables. Des de l'evidència que totes aquestes desigualtats vulneren l'esperit, els valors i els continguts de tot el nostre marc jurídic i del paper de control i supervisió que assumim les defensories locals, afirmem que treballeu per aconseguir que els nostres pobles i ciutats esdevinguin un espai de respecte i compliment efectiu de tots aquests drets.

II. LES DEFENSORIES LOCALS: QUÈ SOM. EL NOSTRE PAPER Les funcions de les defensories locals són: - Supervisar l'activitat de l'administració, mediant entre la ciutadania i l'administració municipal amb resiliència. - Formular recomanacions que puguin resoldre les queixes i millorar la qualitat dels serveis públics en l'àmbit de les seves competències. - Promoure, informar i orientar la ciutadania sobre els seus drets, deures i interessos. La defensoria local és una institució independent, útil per garantir la defensa i protecció dels drets de les persones en les seves relacions amb les administracions locals i els organismes que en depenen dins d'un marc de col·laboració i responsabilitat cívica. La defensoria local, com a reforç de la qualitat democràtica dels ajuntaments, és una institució necessària per a promoure els Drets Humans, el bon govern, la transparència i la bona administració des de la proximitat. En aquest sentit, fem una crida a implantar la institució de la defensoria local com un mecanisme bàsic de democràcia i de participació a la ciutat, d'acord amb unes condicions indispensables per garantir el prestigi, l'eficàcia i la legitimitat de les persones que n'ostenten la representació i que són: 1.- Mandat democràtic. 2.- Independència, objectivitat i equitat. 3.- Mitjans suficients. 4.- Lleialtat institucional i respecte al seu propi àmbit de competències en l'exercici de les seves funcions. Entenem la defensoria local com: - una institució fonamental del sistema democràtic. - un vincle d'unió entre l'administració i les necessitats d'una ciutadania diversa, que millori els serveis i la qualitat de vida de les persones. - una institució que afavoreixi el diàleg, el consens i sigui promotora de decisions des de l'equitat, factors que són sinònims de qualitat democràtica. En aquest sentit és necessari portar a terme processos de participació que afavoreixin la implicació de les entitats i de la ciutadania. La posició estratègica de les defensories locals ha d'afavorir que les polítiques de benestar social donin la major cobertura possible a les necessitats de les persones des d'un respecte exigent als seus drets econòmics, socials i culturals així com als nous drets emergents. Tanmateix ha de facilitar la presa de decisions i l'adopció de propostes concretes per a la defensa dels drets fonamentals en l'àmbit local.

III. EL MARC LEGAL: UNA NECESSITAT IMPERATIVA Considerem que en les administracions municipals del segle XXI és fonamental implantar la institució de la defensoria local, en coherència amb el principi de subsidiarietat i per donar resposta i garanties a la ciutadania en les queixes, reclamacions i suggeriments a l'administració. Pensem que és necessari evitar la judicialització de les desavinences o conflictes entre administració i ciutadania, sempre que sigui possible, assumint la responsabilitat de corregir els propis errors, disfuncions o equivocacions, quan són identificats pels ombudsmen, per facilitar la vida de les persones. Per exercir plenament les seves funcions, la defensoria local necessita disposar d'un marc legal clar i explícit que defineixi les funcions de la institució, la capacitat d'actuació i que li garanteixi els recursos necessaris per al seu funcionament.

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

IV- COOPERAR GLOBALMENT POT TENIR IMPACTE LOCALMENT: COMPROMISOS POST-CONGRÉS
La convocatòria i celebració d'aquest Congrés internacional de defensors locals ens ha permès establir vincles més directes entre les defensories, intercanviar informació, conèixer realitats diverses i les propostes d'actuacions i accions que desenvolupen les defensories ajustades a aquesta mateixa diversitat. També (ens) ha permès constatar com aquest marc de cooperació global, entre les defensories locals de territoris i realitats diverses, pot tenir impactes locals concrets en cadascun dels nostres pobles i ciutats. Creiem que tot aquest treball conjunt (ens) hauria de permetre aconseguir un major suport institucional per part de les administracions que faciliti a les defensories (poder) assolir una millor capacitat de protecció i defensa dels Drets Humans, promocionar la implantació i extensió de la institució als municipis que encara no l'han creat i donar major visibilitat pública a la seva tasca. I amb la intenció de mantenir la continuïtat de la tasca que aquests dies hem començat a Girona concretament els següents compromisos: 1.- Impulsar la xarxa de defensors locals. Amb aquest objectiu proposem crear un grup de treball internacional de defensories locals amb l'encàrrec d'elaborar una proposta de model de xarxa i de funcionament efectiu. 2.- Instar a l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI), a la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) i a l'Institut Europeu de l'Ombudsman (IEO) la reactivació i promoció de l'espai propi de les defensories locals. Amb aquest objectiu deleguem a aquest mateix grup de treball per que assumeixin la representació i interlocució dels defensors locals davant d'aquestes organitzacions 3.- Perquè tot el que ha significat –i significa– fins avui mateix la Carta de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat sigui per les defensories un instrument útil i un eix bàsic, fonament i marc d'aplicació, extensió i compliment dels Drets Humans cal treballar per l'evolució, revisió i actualització dels seus continguts de forma que s'adeqüi a la realitat social actual de les ciutats, a les noves realitats i desafiaments dels drets emergents amb una visió global i universal del que ha de ser el reconeixement dels drets. En aquesta direcció també proposem mantenir el contacte amb les diverses entitats i institucions que treballen actualment amb aquest objectiu, com són, la Xarxa Mundial de Ciutats i Governos Locals i Regionals¹ i, especialment la Comissió d'Inclusió Social, Democràcia Participativa i Drets Humans². 1 <https://www.uclg.org/es/home> 2 <http://www.uclg-cisdp.org/es/home> 4.- I amb l'objectiu també de mantenir aquestes línies de contacte, intercanvi, creixement i treball entre les defensories locals ens manifestem disposats a col·laborar i a participar en futures convocatòries que donin continuïtat a aquest Congrés Internacional de Defensors Locals a fi i efecte de mantenir vigent el nostre compromís amb la ciutadania i la institució: Drets Humans pensem globalment, defensem localment Derechos Humanos pensamos globalmente, defendemos localmente Human Rights think globally, defend locally Droits de l'Homme pensons globalement, défendons localement Girona, 25 de novembre de 2016

ARTICLES EN PREMSA

DIA EUROPEU DE LA MEDIACIÓ 21 de gener
DIA INTERNACIONAL DE LA DONA 8 de març
DIA INTERNACIONAL DE LA DISCRIMINACIÓ RACIAL 21 de març
DIA MUNDIAL DE LA SALUT 7 d'abril
DIA MUNDIAL DEL LLIBRE 23 d'abril
DIA INTERNACIONAL DE LA PAU 21 de setembre
DIA UNIVERSAL DE L'INFANT 20 de novembre
DIA DELS DRETS HUMANS 10 de desembre

Drets Humans: Defensa radical de la dignitat humana

10DES2016



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

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

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

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

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

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

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

Ramón Llorente, president del FòrumSD, Fòrum de síndics, sindiques, defensors i defensores locals de Catalunya i defensor de la ciutadania de Girona i Joan Barrera, síndic de greuges de Cornellà de Llobregat. En representació dels síndics, sindiques, defensors i defensores locals de: Arenys de Mar,

Argentona, Badalona, Barcelona, Calonge, Cambrils, Cornellà, Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura, Figueres, Gavà, Girona, Igualada, La Seu d'Urgell, L'Escala, Lleida, Lloret de Mar, Manlleu, Mataró, Mollet del Vallès, Palafrugell, Palamós, Reus, Ripollet, Sabadell, Salt, Sant Boi de Llobregat, Sant Cugat del Vallès, Sant Feliu de Guíxols, Sant Feliu de Llobregat, Sant Jaume d'Enveja, Santa Coloma de Gramenet, Terrassa, Tortosa, Viladecans, Vilafranca del Penedès, Vilanova del Vallès, Vilanova i la Geltrú, i Vilassar de Dalt, i síndics agregats de: Gandia, Palma de Mallorca, Paterna, Segovia, Vigo i Vitòria-Gasteiz.

10 de desembre de 2016

-
- Assistència a la reunió de la Federació de Municipis celebrada l'1 de desembre a Barcelona
-

El dijous 1 de desembre, a la Sala Auditori de l'FMC el 1er taller del Cicle Europa a Debat: Europa, la participació a les ciutats

El taller, conduït per Olivier Terrien, ex-directiu del Congrés de Poders Locals i Regionals del Consell d'Europa, que va tenir una participació molt important en l'elaboració de l'Estratègia per a la Innovació Democràtica i Bon Govern en el Nivell Local, adoptada pel Comitè de Ministres del Consell d'Europa l'any 2008

Aquesta sessió, presentada per Laura Campos, alcaldessa de Montcada i Reixac i vicepresidenta de la Federació de Municipis de Catalunya, comptarà amb la participació, entre d'altres experts, del jutge Héctor Garcia Morago i de l'exalcaldessa de l'Ajuntament de Badalona, Maite Arqué, que interactuaran amb el ponent sobre aspectes d'interès de la participació ciutadana en l'acció dels governs locals.

Aquest segon cicle de trobades-taller 'Europa a debat' organitzat per la Federació de Municipis de Catalunya té l'objectiu d'obtenir informació útil de primera mà dels experts sobre temes d'actualitat d'interès local des d'una òptica global i mantenir un diàleg amb els ponents. En les sessions pretenem generar reflexió i promoure la participació en el debat sobre com i en quina forma ens afecten certes decisions polítiques i econòmiques que es prenen des de l'àmbit de la Unió Europea; i, alhora, prendre consciència de com des de l'àmbit local hem d'actuar en aquests temes que tenen un interès i un impacte directe en els nostres ciutadans.

Les següents sessions tindran lloc els dies 15 de desembre i 12 de gener de 2017, totes elles amb servei de traducció simultània.

El taller tractarà de l'aplicació de l'estratègia i també de l'Addenda a la Carta Europea de l'Autonomia Local (CEAL) coneguda com a Carta d'Utrecht sobre participació dels ciutadans en el nivell local i que l'Estat espanyol té pendent d'adhesió des de fa anys.

En el desenvolupament del taller hi ha prevista la Interactuació del ponent amb responsables de l'àmbit judicial, polític i professional i de les sindicatures locals.



-
- Reunió a l'oficina de la defensoria amb la l'Assessora en matèria d'habitatge Sra. Esther Martin Beltran, tractant temes sobre els diferents ajuts que s'ofereixen al ciutadà des de la Direcció Operativa Actuacions d'Urgència en materia d'habitatge de l'Agencia de l'habitatge de Catalunya.
 - Consulta sobre el funcionament de la defensoria per part de la sra. Maria Goday per complementar treball acadèmic des de la UdG i la UOC sobre els Síndics Locals i la resolució de conflictes en l'administració.
-

4.- DESCRIPCIÓ D'EXPEDIENTS

Expedient núm. 1/16

Data: 8 gener 2016
Mitjà presentació: Per telèfon/ Home
Tipus d'intervenció: QUEIXA - Mediació
Àrea: Territori / Medi ambient
Situació: Tancat - Intermediació

DESESTIMADA, conflicte entre veïns: es recomana Mediació comunitària
Vilatà que es queixa dels arbres dels veïns que causen molèsties a la teulada de casa seva i als patis perquè considera que no es poden prou i han crescut massa.

Expedient núm. 2/16

Data: 26 abril 2016
Mitjà presentació: per mail/col·lectiu
Tipus d'intervenció: DERIVADA /SG
Àrea: Serveis a les persones/ Salut pública
Situació: Tancat – derivació

La Coordinadora en Defensa de la Salut Pública de Mataró i Maresme sobre els Drets dels usuaris i la massificació que es pateix arran del trasllat de l'Hospital de Dia a una altra planta i la reestructuració i reubicació que es planteja pels Sociosanitaris quant a l'Hospital de Sant Jaume. Debat sobre els criteris per actualització del material i reubicació que s'està acordant des del Consorci Sanitari i l'Administració. Derivació al Síndic de Greuges de Catalunya per competències supramunicipals.

Expedient núm. 3/16

Data: 2 juny 2016
Mitjà presentació: Per mail/ Dona
Tipus d'intervenció: QUEIXA
Àrea: Territori/ Medi ambient
Situació: Tancat - Intermediació

Problemàtica recurrent per la contaminació acústica i ambiental al c/ Nou al pas i/o parada dels autobusos, que s'ha agreujat arran del canvi de freqüència per ampliació d'horaris. S'inicien contactes amb l'Ajuntament per saber els tràmits que s'estan fent

amb la Generalitat i el resultat de l'estudi de Mobilitat iniciat per valorar línies existents per ajustaments i millores. L'ajuntament està fent al·legacions al Departament de Mobilitat. Es trasllada la queixa dels veïns afectats i la viabilitat de la possibilitat d'ajustar horaris i trajectes a d'altres carrers més amples i rebem la resposta de l'ajuntament en el sentit que s'està estudiant refer la circulació i la freqüència tot i que no es concreten solucions immediates. Els vens del carrer més afectats registraran escrit conjunt.

Expedient núm. 4/16

Data: 14 juny 2016
Mitjà presentació: per mail/ Home
Tipus d'intervenció: QUEIXA
Àrea: Territori/ Medi ambient
Situació: Tancat - intermediació

Queixa per manca de resposta de l'ajuntament a la petició de cita per tractar problemàtica sobre mal drenatge de les aigües pluvials a la Plaça Salvat Papasseit i l'afectació que causa filtracions d'humitat als propietaris de la zona. Converses amb tècnics i regidors de l'àrea per saber si és afectació de la via pública i mal funcionament del desguàs o manca d'impermeabilització de les propietats, es fa consulta als serveis jurídics i es concerta trobada amb el vilatà afectat i els tècnics.

Expedient núm. 5/16

Data: 16 juny 2016
Mitjà presentació: Per telèfon/ Dona
Tipus d'intervenció: QUEIXA
Àrea: territori/ obres
Situació: Tancat - Intermediació

Queixa perquè una obra privada està parada de fa temps i segueix afectant la vorera i per tant el pas dels veïns de la zona molt a prop del CAP i provoca molèsties amb la bastida que segueix muntada tot i la paralització de l'obra i es va mantenint el pas provisional a la vorera que està malmesa. De les converses amb tècnics i responsables de l'ajuntament resulta que ja no està vigent l'ocupació de la via pública i que es retirarà la bastida.

Expedient núm. 6/16
Data: 12 juliol 2016
Mitjà presentació: Per telèfon/ Home
Tipus d'intervenció: QUEIXA
Àrea: Territori/ disciplina urbanística
Situació: Tancat - intermediació

Propietari d'una parcel·la provinent d'una divisió material que es va fer fa temps, resultant dues parcel·les que es van adjudicar ell i el seu germà, ara vol vendre la seva i no sap si es va fer tot correcte perquè es considera no edificable i no pot vendre-la. Es recupera l'expedient administratiu de divisió per comprovar els tràmits i la seva adequació a la normativa i se n'informa al vilatà.

Expedient núm. 7/16
Data: 12 juliol 2016
Mitjà presentació: Per telèfon/ Dona
Tipus d'intervenció: QUEIXA
Àrea: Territori/ Medi ambient
Situació: Tancat - Intermediació

Vilatana que ha rebut denúncies d'un altre veí per excés de tinença d'animals domèstics i problemàtica d'olors i molèsties. S'informa de la normativa sobre tinença d'animals, dels deures de cens i limitacions i de la possibilitat d'instar la mediació comunitària com alternativa als conflictes entre veïns i evitar cronificació o denúncies recíproques.

Expedient núm. 8/16
Data: 1 setembre 2016
Mitjà presentació: per mail/ Home
Tipus d'intervenció: QUEIXA
Àrea: Administració/ Responsabilitat patrimonial
Situació: Tancat – recomanació no acceptada

Queixa per la desestimació de la Reclamació patrimonial instada pel vilatà a qui també se li ha desestimat el recurs de reposició contra el Decret d'alcaldia de la reclamació inicial. Es comproven els tràmits de l'expedient de Reclamació Patrimonial per assegurar que s'han complert tots els requisits administratius i es fan entrevistes amb

Alcaldia i Secretaria per aclarir l'argumentació de les resolucions i per prevenir possibles danys del mateix caire en el futur. Es traslladen propostes per poder enfocar la comunicació als vilatans de manera més eficaç i evitar conductes reiteratives o cap desinformació envers els vilatans.

Expedient núm. 9/16

Data: 5 setembre 2016

Mitjà presentació: Per mail/ Dona

Tipus d'intervenció: DERIVADA / SOJ

Àrea: informació sobre deutes consumidor

Situació: Derivat al SOJ- ICAMAT

Consulta sobre cancel·lació total de deute bancari per execució d'hipoteca i entrega de claus després de la subhasta. Es deriva al servei d'Orientació Jurídica del Col·legi d'Advocats.

Expedient núm. 10/16

Data: 7 octubre 2016

Mitjà presentació: per telèfon/ Dona

Tipus d'intervenció: QUEIXA

Àrea: Territori/ Llicències activitats

Situació: Tancat - intermediació

Vilatana que no rep resposta de l'ajuntament tot i haver registrat uns quants escrits fent constar les molèsties de fum i sorolls que li provoca el negoci de la finca veïna. Després d'examinar l'expedient administratiu i de procurar que les notificacions als vilatans afectats es facin en els terminis correctes es constata que l'activitat no compleix els requisits per obtenir i/o conservar la llicència. L'ajuntament ordena el cessament definitiu de l'activitat comercial.

Expedient núm. 11/16

Data: 28 octubre 2016

Mitjà presentació: Per telèfon/ Dona

Tipus d'intervenció: QUEIXA
Àrea: Serveis a les persones/ Serveis socials
Situació: Tancat - Intermediació

Queixa sobre l'atenció rebuda als Serveis Socials i la denegació de l'ajuda de lloguer a causa de superació dels límits d'ingressos. Es dona informació sobre les ajudes i els seus requisits i també sobre la manera d'acreditar la situació personal i familiar davant l'administració.

Expedient núm. 12/16
Data: 1 desembre 2016
Mitjà presentació: per telèfon/ Home
Tipus d'intervenció: DERIVADA / SOJ
Àrea: Administració general/ impostos
Situació: Tancat – DERIVAT

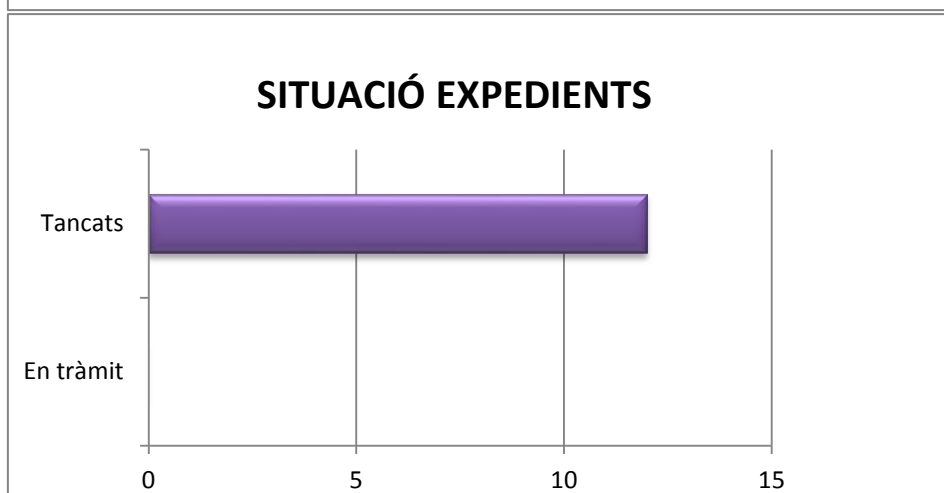
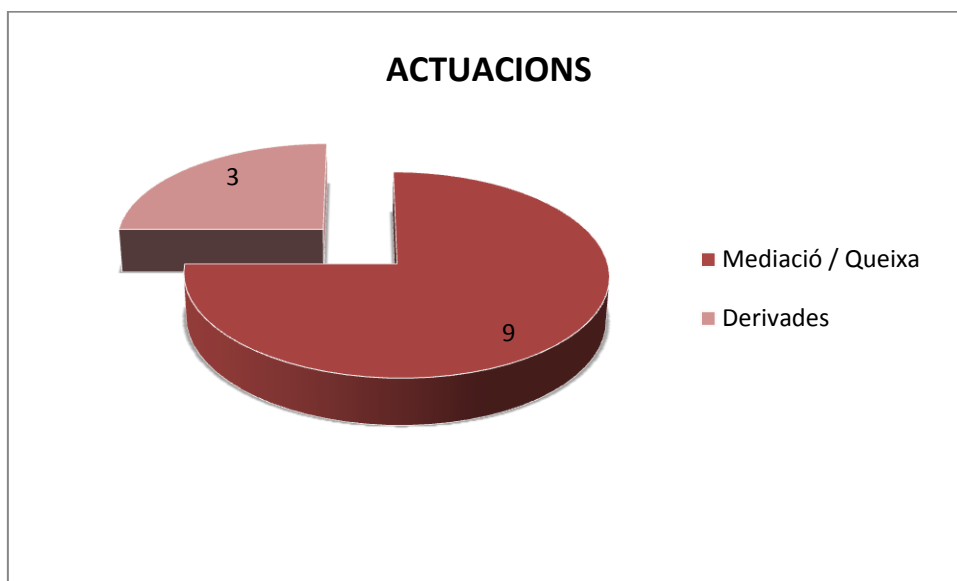
Consulta sobre reclamació administrativa com a empresari d'una activitat dins el municipi per deutes a la Seguretat Social degut a la relació laboral d'un empleat.
Derivat al SOJ/ICAMAT

Data: 2016
Mitjà presentació: Per telèfon
Tipus d'intervenció: DERIVADES / Agencia Catalana de Consum
Àrea: Consum
Situació: DERIVAT

Diverses consultes com a consumidors sobre reclamacions per factures o mal servei de telefonia, llum, antenes...
Derivacions a l'Agencia Catalana de Consum.

Entrevistes demandades:	
	Amb Sra. Maria Goday, investigadora de la Universitat de Girona per explicar el funcionament de la Defensoria, metodologia i àrees d'activitat, funcions i exercici del càrrec com a institució.
Amb la Sra. Esther Martin i Beltran, Assessora en matèria d'Habitatge del Departament de Governació, Administracions Publiques i Habitatge de la Generalitat de Catalunya pels diferents ajuts que s'ofereixen al ciutadà des de la Direcció Operativa d'Actuacions d'Urgència en matèria d'habitatge de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.	

5.- GRÀFICS



6.- QUADRE RESUM DE ACTUACIONS

ANY 2016					
Presentació de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Presencial				0
	Telèfon				7
	e-mail				5
	Altres (correu i fax)				0
	Ofici				0
	TOTAL				12
Iniciativa de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Home				5
	Dona				6
	Col·lectiu				1
	Ofici				0
	TOTAL				12
A C T U A C I O N S	Consultes, Informació, Assessorament				0
	TOTAL CONSULTES				0
	Derivades	Defensor del Pueblo			0
		Síndic de Greuges de Catalunya			1
		Altres defensors			0
		Altres derivacions			2
		TOTAL DERIVADES			3
	Queixes	Admeses	Mediació - Solució amistosa		8
			Estimades amb recomanació	Acceptada total	0
				Acceptada parcialment	0
				NO acceptada	1
				Pendent de Resposta	0
			Desestimades		0
			Arxivades per desistiment		0
			En tràmit		0
			NO admesa		0
		TOTAL QUEIXES			9
	Actuacions d'ofici	Amb recomanació	Acceptada		0
			Acceptada parcial		0
			No acceptada		0
			Pendent de resposta		0
		Arxivada sense recomanació			0
		En tràmit			0
	TOTAL OFICI				0
	TOTAL ACTUACIONS				12
Q U O E F I C X C E I S	Administració general		11. Impostos		
			12. Sancions		
			13. Responsabilitat patrimonial		1
			14. Altres		
	TOTAL ADMINISTRACIÓ GENERAL				1
	Territori		21. Activitat econòmica / comerç / mercat		
			22. Medi ambient / soroll		4
			23. Obres / disciplina urbanística		2
			24. Llicències activitats		1
			25. Seguretat ciutadana		
			26. Habitatge		
			27. Manteniment i mobilitat via pública		
			28. Altres		
	TOTAL TERRITORI				7
	Serveis a les persones		31. Consum		
			32. Cultura / educació / esports		
			33. Salut pública		
			34. Serveis socials		1
			35. Participació, atenció i rel. amb la ciutadania		
			36. Altres		
	TOTAL SERVEIS A LES PERSONES				1
	TOTAL QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI				9

7.- CONCLUSIONS

Aquest darrer any cal fer un balanç molt positiu de l'Oficina de la Defensora com espai propi per rebre els usuaris i fer les entrevistes que ens han demanat , espai que s'ha compartit amb els tècnics de les diferents àrees quan ha fet falta per necessitats diverses. Aquest espai propi també proporciona visibilitat i per tant més coneixença de la institució als vilatans que accedeixen a la OAC.

Quant al pressupost assignat a la Defensoria un any més hi ha romanent perquè les úniques despeses han estat la quota del Fòrum i els desplaçaments per l'assistència als actes inherents a la Defensoria. Pel desenvolupament de la feina tinc assignat un smartphone i una tablet i per les tasques administratives tinc el suport de la Carmen Ruano, Tècnic auxiliar de l'àrea d'Alcaldia.

Des de l'octubre del 2016 es va redactar el Codi Ètic i de bon govern de l'Ajuntament d'Argentona “per tal d'enfortir la cultura ètica i institucional i millorar la gestió dels recursos municipals, trobar noves formes de relacionar-se amb la ciutadania, duent a terme una governança més propera als ciutadans i ciutadanes, que vetlli per un increment de la qualitat democràtica de l'Ajuntament” Actualment està en fase d'exposició pública després de la seva aprovació en el Ple municipal el mes de març d'enguany.

Els objectius i principis del Codi ètic són, entre altres : “servei públic de qualitat, objectivitat, accessibilitat, proximitat..” connecten molt amb els principis dels Síndics locals, i preveu en el seu apartat 5 la creació de la Comissió d'ètica com a òrgan responsable d'avaluar-ne l'aplicació, figurant entre les persones que en formaran part el Defensor/a del vilatà.

Acaba aquí un període de cinc anys des que vaig ser designada el 3 de juny de 2012 i cal dir que he anat detectant que les queixes o consultes dels vilatans tenen amb freqüència les relacions entre veïns com àmbit del conflicte i que tot i ser entre veïns tenen també freqüentment components públics (ús de l'espai públic, activitat comercial , concessió de llicències d'activitat, tinença d'animals, sorolls..). Aquests conflictes tot i ser privats també contempen elements referents a l'actuació administrativa que podrien ser resolts emprant tècniques de mediació, en l'àmbit del que s'anomena mediació comunitària. D'aquesta constatació que s'ha anat

repetint els darrers anys es pot concloure que per evitar escalada i cronificació dels conflictes pot ser més positiu pels vilatans i per l'administració poder resoldre aquestes queixes o conflictes entre veïns i amb elements públics, mitjançant la mediació actuant la Defensoria fent servir els principis que la regeixen d'equitat i imparcialitat.

La Declaració de Girona en el marc del I Congrés Internacional de Defensors Locals entén les defensories “com a mecanisme idoni per a la defensa, des de la proximitat, dels Drets de les persones” i afegint-me des de la humilitat en aquesta declaració d'intencions, aquests darrers cinc anys intensos m'han donat una visió molt propera de les preocupacions de cadascun dels veïns envers la nostra vila i l'ajuntament que l'administra.

He procurat fer la feina encomanada amb responsabilitat i equitat, des de la humilitat i el sentit comú, intentant aportar bona comunicació entre administració i administrats en la salvaguarda dels drets i deures i en definitiva col·laborar en una millora de la convivència a la nostra vila.

Ma. Mercè Balasch Sagrera