

Vila d'Argentona

Defensora
del Vilatà/Vilatana



Càntir de la festa de Sant Domingo 2015

Memòria 2015

Argentona, 6 de juny de 2016

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	17
5.- GRÀFICS	25
6.- QUADRE RESUM DE LES ACTUACIONS	26
7.- CONCLUSIONS	27

1.- PRESENTACIÓ

Presento aquesta Memòria davant el Ple Municipal com a recull de l'activitat portada a terme durant l'any 2015 com a Defensora del vilatà/vilatana d'Argentona, essent aquest el tretzè any de la institució, des del 2002, i el quart informe que presento.

És la síntesi de l'activitat desenvolupada i dels divuit expedients que s'han obert el darrer any, que reflecteix la veu que els vilatans i vilatanes ens ha fet sentir: les consultes, preocupacions, informació, desinformació o queixes que per algun motiu ha fet que s'hagi investigat, escoltat, derivat a altres instàncies o institucions o que recomanéssim fer revisió d'alguna actuació administrativa.

L'any 2015 ha estat testimoni d'un canvi de govern municipal que lògicament no ha afectat aquesta institució ja que el mandat és més llarg que el dels governs precisament per salvaguardar la independència que regeix la Defensoria i que és un dels principis cabdals de la institució. La independència d'aquesta institució permet mantenir l'objectivitat en la funció encomanada de supervisió dels serveis administratius malgrat el canvi polític que es pugui produir.

Aquest any 2015, al final del març, es va inaugurar el nou espai assignat a l'Oficina del Defensor en una de les dependències de la OAC, fet que propicia la proximitat amb el vilatà que és una de les grans avantatges que podem oferir en el desenvolupament de la feina encomanada. Ens felicitem tots plegats per poder gaudir per primer cop d'un espai propi de la Defensoria on poder atendre amb tota comoditat als vilatans facilitant així l'accés i la informació de la institució i també poder conservar-hi l'arxiu de l'oficina.

Per tal que el Ple pugui prendre nota de la veu dels vilatans presento, doncs, aquesta Memòria anual tal com és preceptiu en el Reglament institucional.

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.

Durant aquest darrer any 2015 s'han rebut sol·licituds d'informació referent al funcionament de la Defensoria per part dels Regidors i/o tècnics de dos municipis del Maresme i un altre del Vallès donat l'interès per crear la institució en el seu ajuntament.

Activitat per tipus d'actuacions

L'activitat de la Defensoria 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 i mediacions*: 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, s'han obert divuit expedients dels que se n'han tancat setze i en resten dos en tràmit.

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

5 corresponen a *Consulta/Informació/Assessorament*;

13 corresponen a *Mediació/Queixa*.

De les cinc consultes dues han estat derivades i tres resoltes i tancades.

De les tretze queixes una no ha estat admesa i de les dotze admeses, set han estat resoltes per intermediació dues arxivades per desistiment, dues estan en tràmit i una es va fer una recomanació que no es va admetre.

Activitat per mitjà de presentació

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

Presencialment: 1

Telefònicament: 8

Per correu electrònic: 9

Es confirma, doncs, la primacia del canal correu electrònic seguit del telefònic, essent el presencial molt residual, a diferencia dels anys anteriors. Actualment altres canals com el Fax o el correu ordinari han quedat obsolets.

Activitat per raó del subjecte

Les intervencions per gènere del subjecte estan molt equilibrades perquè han estat sol·licitades per 8 vilatans i 9 vilatanes.

Activitat per àrees

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

Adm. General- Impostos	2
Adm. General – Sancions	2
Adm. General – Altres	2
Serveis Persones – Cultura/Educació/Esports	2
Serveis persones – Salut Pública	0
Serveis Persones – Serveis Socials	1
Territori – Medi Ambient /Soroll	4
Territori – Altres	5

3.- ALTRES ACTIVITATS

Durant el període de gener a desembre de l'any 2015 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:

PRESENTACIÓ DEL VI RECULL D'INFORMES DELS SÍNDICS/SÍNDIQUES I DEFENSORS/DEFENSORES LOCALS

El 12 de gener de 2015 es va fer la presentació al Parlament de Catalunya.

JORNADA "DIA EUROPEU DE LA MEDIACIÓ"

El 21 de gener de 2015 es va convocar al Saló de Pedra la xerrada "Explicar, escoltar i entendre'ns: la Mediació en diferents àmbits" amb la participació del Jutge de Pau, l'INS Argentona i la Defensora del vilatà/na d'Argentona com organitzadora i formant part del programa conjunt de celebració del Dia Europeu de la Mediació de les institucions signants del Manifest de la diada.

JORNADES DE CELEBRACIÓ DELS XXV ANYS DE SINDICATURES LOCALS A CATALUNYA

Els dies 25 i 26 de febrer es van celebrar les jornades a la ciutat de Lleida que, entre d'altres temes, es va parlar de "Sindicatures locals, drets de la ciutadania i democràcia de proximitat" i "Ajuntaments, transparència i sindicatures locals".

ASSEMBLEA FORUMSD

A Lleida, el 26 de març, va tenir lloc la XVII Trobada de l'assemblea ordinària del Forumsd

PRESENTACIÓ INFORME ANUAL AL PLE

El dia 4 de maig es va presentar davant el Ple Corporatiu l'Informe anual de l'Oficina del Defensor/a del Vilatà/Vilatana d'Argentona.

CIUTATS DEFENSORES DELS DRETS HUMANS

A Santa Coloma de Gramenet, entre el 29 de setembre i el 10 d'octubre, van tenir lloc unes Jornades sobre Ciutats Defensores dels Drets Humans i, en concret, el dia 30 de setembre els convidats van ser tots els síndics i síndiques locals, que van compartir experiències amb els assistents.

EL FÒRUMSD A MUNICIPÀLIA

Coincidint amb la Fira Municipàlia, el 14 d'octubre de 2015, el Fòrumsd va organitzar una sessió informativa sota el títol "Sindicatures municipals. Defensa de

les persones des de la proximitat i compromís per la transparència i bon govern". També es va presentar el VII recull de formació 2014 i el Recull d'informes del 2014.

JORNADES DE FORMACIO

Els dies 25 i 26 de novembre es van fer les X Jornades de Formació a la Facultat de Dret de la Universitat Autònoma de Barcelona a Bellaterra, en les quals es van tractar els temes:

- Transparència i bon govern
- La crisi dels refugiats

ARTICLE PUBLICAT AMB MOTIU DEL DIA DE LA MEDIACIÓ

Dia Europeu de la Mediació

21 de gener 2015

Coincidint amb l'aniversari de l'aprovació pel Comitè de Ministres del Consell d'Europa de la 1a Recomanació núm. R (98) 1, sobre mediació familiar, el 21 de gener se celebra el Dia Europeu de la Mediació per promoure-la i fer-ne difusió.

El Consell d'Europa va ser la primera institució europea que va manifestar la necessitat d'instituir, promoure i reforçar la mediació com un procediment de resolució de conflictes i es va materialitzar en la Recomanació nº R (98) 1.

En aquests disset anys a casa nostra s'ha desenvolupat, primer, la mediació familiar i després, el que en diem mediació civil i mercantil, incidint també en sectors concrets com el consum, l'àmbit sanitari, l'educatiu.. amb més o menys trajectòria. Tanmateix, la mediació continua sent força desconeguda i concretament, la normativa sobre mediació en l'àmbit del dret administratiu és inexistent.

La mediació entre ciutadania i Administració no la tenim regulada i actualment no hi ha normativa específica però existeix a nivell europeu implantacions de mediació administrativa/social, més o menys àmplies segons les nacions. Nosaltres, però, no podem parlar pròpiament de mediació dins del dret administratiu, només parcel·les concretes que engloben decisions, com el cas de les expropiacions o la responsabilitat patrimonial, en les quals la legislació permet de manera expressa l'acabament dels procediments administratius per acord - prèvia negociació-amb els interessats o ciutadans afectats. Així, doncs, sembla necessari canviar la dinàmica que ha de seguir el ciutadà en cas de no estar d'acord amb la resolució administrativa a qui no li queda cap altra solució que anar als tribunals i si l'acte resulta il·legal esperar -i molt- la indemnització. Cal avançar i en l'àmbit del dret administratiu iniciar també el canvi de paradigma que implica la mediació.

Els Síndics/Defensors vetllen pel respecte i el compliment dels drets de la ciutadania, pendents dels interessos i necessitats que puguin entrar en contradicció entre administració i ciutadania

i promovent la resolució positiva dels conflictes que es puguin donar. En aquest sentit ens acostem a la mediació, sigui fent servir les seves eines i/o dins d'un procés estructurat molt semblant al de mediació, amb les seves fases d'inici, acceptació, estudi, anàlisi del conflicte, sessions amb les parts i que pot acabar amb un acord dins de l'Informe del Síndic/Defensor o amb una Recomanació referida al procediment administratiu.

Tanmateix, en la nostra tasca com a Síndics/Defensors utilitzem eines de mediació quan intentem transformar la gestió pública i flexibilitzar la seva rigidesa tot generant responsabilitats compartides, de manera que les relacions administració-ciutadania es modifiquin des de la cultura de la pau, del diàleg i s'aconsegueixi un major control en el desequilibri de poders entre administració i ciutadà.

Es tracta d'aconseguir més participació social, una visió positiva del conflicte, més transversalitat interdepartamental amb un sistema participatiu i sistèmic, aprofitant la proximitat que caracteritza la nostra institució. En aquesta tasca, però, cal sensibilitzar dels avantatges de la resolució positiva del conflicte a tots els agents socials, agents derivadors, tècnics, regidors i ciutadania.

És en aquest sentit que el síndic/defensor utilitza eines de mediació al facilitar la comunicació entre parts i promoure i/o proposar actuacions alternatives i imaginatives en el marc de la cultura de la pau per tal que les parts arribin a un acord tot preservant el compliment dels drets i deures de la ciutadania.

La mediació defensa la participació directa i la responsabilització de cadascú en la resolució dels conflictes i aporta agilitat, efectivitat i proximitat. Són els valors que volem per la nostra societat: diàleg, respecte, confiança, responsabilitat i, per tant, també els que volem des de la nostra institució com a Síndics/ Defensors.

Mercè Balasch Sagrera
Defensora del vilatà/vilatana d'Argentona

**Dia Mundial de la Diversitat Cultural pel Diàleg i Desenvolupament
21 de maig de 2015**

El dia 21 de maig ha estat declarat per l'Assemblea General de les Nacions Unides el dia mundial del títol que encapçala aquest escrit.

Només cal passejar pels carrers de qualsevol de les nostres ciutats per adonar-nos de la idoneïtat del tema sobre el que ens proposa reflexionar aquest dia.

El seu objectiu és clar i ha de servir per adonar-nos que tal com diu el missatge de la Directora General de la UNESCO: "La nostra diversitat cultural és patrimoni comú de la humanitat. És una font de renovació de les idees i les societats que ens permeten obrir-nos als altres i concebre noves formes de pensar". És evident doncs que aquest dia està pensat per considerar com elements que ens uneixen i no que ens separen les diferents cultures que conviuen en cada una de les nostres ciutats.

Malgrat, però, la intencionalitat que s'evidencia en el títol Dia Mundial de la Diversitat Cultural pel Diàleg i el Desenvolupament, trairé aquest sentit primigeni per aprofitar les paraules que el componen fent-les servir per tractar un altre tema que aquest any pot afectar el nostre país.

Totes les enquestes parlen de fragmentació del vot en qualsevol de les futures eleccions, ja siguin municipals o autonòmiques, que durant aquest any es portaran a terme. També es parla que aquesta fragmentació pot dur a la ingovernabilitat de les institucions. És per això que considero adient fer els següents comentaris sobre les paraules que componen el títol de l'esmentat dia mundial dirigits a les persones que sortiran elegides per regir el nostre país des de les diferents institucions.

DIVERSITAT CULTURAL:

Hauran de tenir en compte les diverses sensibilitats, tipus de formació, maneres de pensar, etc. dels seus companys de govern.

DIÀLEG:

Serà absolutament necessari, entès com a conversa entre dues o més persones. Vull fer ressaltar el sentit bidireccional que tot diàleg comporta.

DESENVOLUPAMENT:

El respecte a la manera de ser i de pensar de cadascú i el diàleg entre tots ha de comportar el desenvolupament de les polítiques necessàries per tal que els drets fonamentals de totes les persones siguin una realitat i s'aconsegueixi l'estabilitat necessària per a tot bon govern.

Penso que un treball de govern basat en els tres anteriors conceptes és el que espera tot ciutadà, sigui quin sigui el resultat de les urnes.

Pere Pagès Serrano
Síndic Municipal de Greuges de Reus

20 DE JUNY - DIA MUNDIAL DEL REFUGIAT

En els dies commemoratius que la ONU va dedicant a diferents temes per conscienciar a la població sobre problemes que té plantejats el món, ha assenyalat el dia 20 de juny com a DIA MUNDIAL DEL REFUGIAT.

L'Estatut del Refugiat aprovat per les Nacions Unides el 1951, el defineix com una persona que a causa de temors fundats de ser perseguit per motius de raça, religió, nacionalitat, pertinença a un determinat grups social o opinions polítiques es trobi fora del seu país de nacionalitat i no pugui, o a causa d'aquests temors, no vulgui acollir-se a la protecció de tal país.

És evident que la definició literal de refugiat i la nostra situació de país democràtic envoltat d'altres països també democràtics que tenen reconegudes les llibertats fonamentals de la persona fa que ens quedi una mica llunyà el concepte de refugiat que acostumem a associar a conflictes llunyans. Que consti, però, que aquesta llunyania no minimitza el problema de les persones que ho pateixen i que segons la ACNUR (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados) a finals de 2011, al món hi havia 42'5 milions de persones desplaçades forçosament, de les quals 15'2 milions eren refugiats. Per altra banda, no hi ha dia que alguna notícia no faci referència a moviments migratoris deguts a conflictes actuals. Per tant està més que justificat i desgraciadament resulta de rabiosa actualitat la commemoració del dia del refugiat per tal que com a mínim en prenguem consciència i procurem ajudar a la mesura de les nostres possibilitats a les diferents organitzacions que vetllen per la situació d'aquestes persones.

Hi ha però el que jo considero un altre tipus de refugiats que no entren a la definició estricta abans transcrita. Son els que podem anomenar emigrants econòmics. Aquests ja els tenim més propers i la seva existència sí que ens toca de ple veient el gran nombre de persones que perden la vida en el seu viatge per aconseguir una vida millor o amb la situació dels que aconsegueixen arribar al que per ells seria la terra promesa.

Respecte als refugiats pròpiament dits i els emigrants econòmics només vull fer una reflexió: podria ser un de nosaltres qui es trobés en aquesta situació, doncs realment el lloc on hem nascut no l'hem triat nosaltres, ni molt menys, correspon a algun mèrit nostre. Per tant la conseqüència no pot ser altra que considerar-los i tractar-los com un més de nosaltres.

Pere Pagès Serrano
Síndic municipal de Greuges de Reus

DECLARACIÓ DELS SÍNDICS I DEFENSORS LOCALS (FÒRUMSD) I ELS ACTIVISTES PARTICIPANTS A LES 'JORNADES DE CIUTATS DEFENSORES DELS DRETS HUMANS' SOBRE LA CRISI HUMANITÀRIA DELS REFUGIATS A EUROPA

La situació actual d'emergència humanitària per la greu crisi de població refugiada arribada als països europeus víctima dels conflictes armats a la Mediterrània, principalment de Síria, ha provocat una clara resposta del món local català i de la ciutadania de solidaritat i de voluntat d'acollida dels molts milers de persones refugiades que necessiten ajut i suport. Tampoc podem oblidar el drama de les persones que cerquen arribar a Europa per altres vies i des d'altres territoris de l'Àfrica subsahariana. I es preveu que el nombre d'arribades continuï i augmenti en els propers mesos.

La Declaració Universal dels Drets Humans, la Convenció de Ginebra de 1951 i el Protocol sobre l'Estatut del Refugiat de 1967 reconeixen que en cas de persecució tota persona té dret a cercar asil i plantegen que cal facilitar l'estatut de refugiat i garantir els seus drets. També la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea, en el seu article 1, determina que la dignitat humana és inviolable i ha de ser respectada i protegida.

Des de l'àmbit local, la 'Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat', que recull els drets dels ciutadans i ciutadanes i els compromisos dels ajuntaments per fer que a les nostres ciutats es respectin aquests drets, ens diu:

La ciutat és avui espai de totes les trobades i, per tant, de totes les possibilitats. Així mateix és el terreny de totes les contradiccions i de tots els perills perquè és en l'espai urbà de fronteres incertes on s'esdevenen totes les discriminacions que provoquen l'atur, la pobresa o les diferències culturals, mentre que, alhora, és el lloc on es posen en marxa i es multipliquen les pràctiques cíviques i socials de solidaritat.

A Catalunya s'ha posat en marxa una xarxa de coordinació del suport a la població afectada i per a l'acollida de refugiats amb participació de la Federació de Municipis de Catalunya, l'Associació Catalana de Municipis i el Fons Català de Cooperació al Desenvolupament amb voluntat d'interlocució amb la Generalitat de Catalunya i el Govern de l'Estat espanyol. I molts dels nostres pobles i ciutats ja han manifestat clarament la seva voluntat d'exercir un clar paper de ciutats acollidores de les persones que necessiten aquest refugi.

Per això, els Síndics i Defensors Locals reunits a Santa Coloma de Gramenet en el marc de les 'Jornades de les Ciutats Defensores dels Drets Humans 2015' volem manifestar la nostra adhesió per sumar-nos als esforços i les campanyes coordinades davant la situació d'emergència actual, per a l'acollida dels refugiats sirians i per demanar que es posin en marxa mecanismes per pal·liar aquesta crisi humanitària el més aviat possible.

Santa Coloma de Gramenet, 30 de setembre de 2015

ARTICLE PUBLICAT AMB MOTIU DELS 10 ANYS DE LA INSTITUCIÓ

Avui, 10 de novembre celebrem el desè aniversari de l'assemblea fundacional del FòrumSD.

Efectivament, el punt de trobada de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya ja té una vida llarga i eficaç de servei als propis defensors i la ciutadania del nostre país.



Membres de l'assemblea constituent del FòrumSD

El que en podríem dir “esperit fundacional” de la nostra associació va ser molt clar: proporcionar el contacte enriquidor entre síndics/ síndiques locals, dotar-se d’una formació i preparació adients, fomentar la implementació entre el màxim nombre de pobles i ciutats i assessorar tècnica i jurídicament els seus membres. Tot això respectant sempre l’autonomia de cada sindicatura.

Entre els èxits, cal remarcar els contactes establerts, el prestigi i la difusió feta tant dins de l'estat espanyol com a l'estranger, a Europa i Amèrica Llatina.

Ja han transcorregut deu anys des de la primera assemblea i ja han passat sis presidents al front de la institució tots ells amb la seva personalitat i que han contribuït a l'èxit de la mateixa. Tot plegat fa que augurem al FòrumSD una vida llarga i profitosa.

No voldria acabar sense retre tribut als predecessors del nostre FòrumSD. Efectivament, va començar a gestar-se i a impulsar la idea a l'assemblea de Reus, sota els auspicis del Síndic d'aquella ciutat Sr. Francesc Palacín. I es va concretar l'any següent, a l'assemblea de Manlleu, comandada pel Defensor del Ciutadà, Sr. Miquel Torrents. Seguidament vam crear una comissió que va redactar els Estatuts de la institució els quals es van aprovar i ratificar a l'assemblea fundacional de Figueres del 10 de novembre de 2005 en la que va resultar elegit el primer president.

Gràcies a tots i a totes pels bons resultats de la idea de la creació del FòrumSD. No tinc cap dubte que seguirà prestant un gran servei al país, als síndics i defensors locals i a la seva gent.

Per molts anys!

Eduard Puig i Pujol
1er.president del FòrumSD

L'aprenentatge sobre els Drets dels Infants i Adolescents

Segons el llibre “ La invenció dels DDHH” de Lynn Hunt (2009) : “Els drets humans han de constar de 3 qualitats bàsiques: han de ser naturals – inherents als essers humans- , iguals- els mateixos per a tothom-, i universals - vàlids a tot arreu-.”

La història dels DDHH demostra que, a la fi, la millor defensa dels drets són els sentiments, les conviccions i les accions de multitud de persones que exigeixen respostes d'acord amb el sentit intern de la indignació que senten davant la injustícia. Una persona és conscient del significat dels DDHH quan aquests han estat violats.

A l'any 2009 es va celebrar els 60 aniversari de la Declaració Internacional dels DDHH, i la ONU va proclamar l'any 2009 Any Internacional de l'Aprenentatge sobre els DDHH. La Història ens demostra que la revolució dels DDHH es continua, no para mai i està en permanent canvi. Això és bo, ja que gràcies a la proclama de noves lleis com la Constitució espanyola de 1978 (art. 39), recentment la LO 8/2015 de 22 de juliol i la Llei 26/2015 de 28 de juliol, entre altres, són clares mostres d'evolució jurídica en la defensa dels drets dels infants.

Malgrat això, no podem oblidar les esgarrioses imatges com la del nen dins una maleta, o com la del nen ofegat en una platja de Turquia, o com la de milers d'infants plorant mentre fan camí cap a l'Europa occidental... cap a “la terra de salvació”.

Aquestes imatges simbolitzen la deshumanització que estem vivint els països occidentals. “Una imatge molt crua i exacta del moment que ens situa en el joc de miralls pervers del desequilibri de civilitzacions”, segons descriu Xavier Bosch, periodista. I té tota la raó.

Qui és el culpable d'aquests fets? La família, les màfies internacionals, els governs, la societat del benestar? Ens ho hem de preguntar tots. I cal fer-nos una segona pregunta: Com podem ajudar a un infant?

Si la societat en general i els poders públics tinguéssim en compte el seguit de Drets que a continuació esmentem (els síndics/defensors locals, els primers) podem estar una mica més satisfets perquè demostra que hem començat a aplicar, ara sí, l'Any Internacional de l'Aprenentatge sobre els DDHH de l'any 2009:

- Dret a SER ESCOLTAT i dret a PARTICIPAR en la presa de decisions que afecten a la vida de l'infant. Establir procediments d'escolta de l'infant, d'acord amb les seves circumstàncies, la seva maduresa intel·lectual i emocional, fomentant la plena participació dels infants en la societat com a ciutadans: “l'infant s'ha de considerar ciutadà actiu i protagonista de totes les accions i decisions que es desenvolupen en la seva vida quotidiana, amb capacitat d'exercir els seus drets”, afirmació de la Declaració Final del 25è Aniversari de la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de l'infant, en un acte-debat organitzat pel Síndic de Greuges de Catalunya, Plataforma d'Infància de Catalunya i la Taula per a la Infància / Adolescència a Catalunya, celebrat a Barcelona, el 13 de novembre de 2014.

- Dret a la PROTECCIÓ de l'infant: l'entorn és molt important per al seu desenvolupament i els serveis públics han de ser adequats i resolutius, han de ser conscients de la transcendència present i futura de les decisions preses per les institucions, que han de garantir les necessitats bàsiques de l'infant com a exercici efectiu dels seus drets reconeguts en la Declaració Universal

dels Drets dels Infants (DUDI) de 1989. Només des d'aquesta coresponsabilitat és possible combatre de manera efectiva i real les vulneracions de dret.

Tothom té dret a una vida digna, els més vulnerables també. La nota fonamental per donar resposta als grans problemes existents en la nostra societat occidental resideix en el respecte dels Drets de les persones: Drets recollits en la Declaració dels DDHH de 1948 i en la DUDI de 1989. Drets que són el resultat de l'evolució dels principis revolucionaris del segle XVIII... així s'escriu la Història de la invenció dels DDHH.

Perquè la revolució dels Drets Humans és, per definició, contínua.

Signat: tots els síndics/ques defensors/res locals de Catalunya amb motiu de la celebració del Dia Universal de l'Infant.

20 de novembre de 2015

ARTICLE CONJUNT AMB MOTIU DEL DIA DELS DRETS HUMANS

DIA DELS DRETS HUMANS DRETS HUMANS: DE LES PROCLAMES ALS FETS

10 de desembre de 2015

El Fòrum de síndics, sindiques, defensors i defensores locals, davant l'anomenada crisi dels refugiats, originada fonamentalment per la manca de respecte, en els seus països d'origen, als drets humans més bàsics i indispensables com és el dret a la vida i a la integritat física, volem aportar la nostra reflexió i el nostre compromís per tal d'exigir que de les proclames nacionals i internacionals a favor dels drets humans es passi als fets, fent visible la defensa de la dignitat humana, tot superant les barreres polítiques, socials, jurídiques o religioses.

Europa, i especialment la Unió Europea, com a societat capdavantera en la defensa de la pau, la llibertat, la seguretat, el progrés i la democràcia, cal que continuï fomentant polítiques comunes que tendeixin a fer realitat la protecció de la dignitat humana, i els drets que li son inherents, de totes les persones que fugint de l'horror de la guerra i de la persecució en els seus països arriben a les nostres fronteres.

Lamentablement, quan les organitzacions internacionals i les diverses instàncies polítiques dels estats, sigui a nivell mundial o regional, no han estat capaços d'impedir els conflictes bèl·lics, ni han promogut un eficaç sistema de cooperació solidària que enforteixi la seguretat internacional, ni els ciutadans, ni les administracions podem, des del foment de la justícia i dels drets humans, restar impassibles o indiferents. Cal que deixem les nostres petites seguretats i que obrim les nostres fronteres, les nostres cases i els nostres braços, solidàriament, a aquelles persones que intenten fugir 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, malgrat l'alarma que creen en la nostra societat occidental el fanatisme terrorista d'algunes persones i organitzacions que menyspreen la dignitat humana i odien la llibertat.

Problemes extraordinaris, requereixen mitjans i solucions extraordinàries, i la veu dels síndics i defensors municipals, posada en comú des del FòrumSD, es vol fer sentir, en aquests dolorosos moments, per demanar humilment a les nostres administracions i a totes les institucions, de qualsevol nivell i categoria, l'adopció de mesures urgents i la dedicació de mitjans necessaris per minorar el dolor dels que arriben fugint de la guerra i la intolerància i acollir-los solidàriament.

Al mateix temps, també volem posar de relleu i destacar totes les iniciatives solidàries que des de diferents sectors, organitzacions i d'altres àmbits de la societat civil aporten idees i recursos, i ofereixen mitjans per dignificar la difícil vida dels refugiats en aspectes imprescindibles com l'alimentació, la sanitat o l'habitatge.

Cal, ara que commemorarem el 67 aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans, que, als nostres pobles i ciutats, el respecte a aquests drets, que són inherents a la dignitat humana, siguin una realitat i que, entre tots, fem possible que el que proclamen les grans normes i tractats internacionals esdevinguin fets, i es facin realitat, sense oblidar la nostra necessària contribució perquè això sigui possible entre tota la família humana, prescindint d'ideologies, fronteres, cultures, llengües, colors o religions.

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

4.- DESCRIPCIÓ D'EXPEDIENTS

EXPEDIENTS PENDENTS DEL 2014

Expedient núm. 13/14

Data: 3 desembre 2014
Mitjà presentació: presencial, dona
Tipus d'intervenció: QUEIXA
Àrea: Territori – via pública

Problemàtica en les cases del c/ Rosers per les inundacions que hi ha sovint sobretot en cases habitades per persones grans que pateixen greus inundacions amb les pluges abundants per la mala absorció dels embornals públics que no tenen prou capacitat sobretot en les últimes cases i cantonada amb Anselm Clavé i c/ S. Genís. De les converses amb els tècnics es confirma la problemàtica detectada des de fa temps i les múltiples queixes registrades. Es fa un coneció/valoració del problema que abasta tota la xarxa del casc antic que no s'ha renovat els darrers anys malgrat les ampliacions que s'han fet. Es constata que calen grans inversions globals per fer front la solució de la problemàtica com canviar el col·lector i/o fer modificacions a la xarxa del clavegueram del casc antic. Es pacten actuacions ràpides per pal·liar les properes pluges però també reunions amb el Regidor per aconseguir la solució global del problema. Degut a la difícil solució a llarg termini, en tràmit.

Núm. 13/2014**16 de gener, 23 de març i 15 de setembre 2015**

Segueixen les actuacions de l'expedient en tràmit 12/14 amb reunions amb els tècnics per trobar solucions de cara a la renovació/manteniment del clavegueram global d'Argentona i en especial del sector centre –casc antic- que és el més antic i pendent de renovació.

Des del Departament es constata que cal fer inversions al casc antic per pal·liar la no inversió de fa anys. Des del sector polític es vol aconseguir que el Manteniment passi a Cia d'aigües però encara no s'ha fet el traspàs, continua pendent des de fa anys, només es fan reparacions urgents.

Tot el 2014 i va haver pluges curtes però intenses que no es poden assumir per la capacitat dels pous actuals, salten tapes i hi ha rebuf. El c/ Roser és un dels més afectats, que està connectat amb Anselm Clavé. El pou de S. Genís que té 8m de fondària té obturat el col·lector cap a la Riera.

La solució que es dona és canviar tot el col·lector i modificar la xarxa de clavegueram del casc antic. No hi ha pressupost per aprovar-ho i es vol passar a la Cia d'aigües.

Després de diverses reunions es proposa com a solució a curt termini, urgent, fer una intervenció en el Pou de la cruïlla i com a proposta de solució definitiva aprovar pressupostos, i fer un projecte per millorar tota la xarxa de la zona. Es trasllada a l'alcalde tota la problemàtica tant la urgent com la necessària de millora perquè en tingui constància i es pugui treballar per la solució definitiva i l'aprovació de pressupostos pertinents.

TANCADES les actuacions específiques, seguiment d'ofici.

Expedient núm. 6/14

Data: 29 maig 2014
Mitjà presentació: Presencial, home
Tipus d'intervenció: QUEIXA
Àrea: Territori - Altres

Problemàtica en l'aigua de boca que arriba a l'habitatge amb sediments i turbulències i que no es pot aclarir l'origen de la problemàtica perquè després de diverses inspeccions l'ajuntament considera que el problema és del propietari i la reparació l'ha de dur a terme aquest. Demanat pressupost el cost és molt elevat i l'usuari creu que el problema ve de la xarxa pública i de les canonades en mal estat davant de casa seva degut també al traçat dels ramals antics.

En les diverses actuacions amb els tècnics, enginyer industrial i altres, no es pot concretar l'origen del problema i es demana informe a la Cia d'aigües en data registrada el 10 d'octubre de 2014 sense que s'hagi pogut obtenir resposta, per tal de saber tipologia de la xarxa el seu traçat en el tram afectat i la infraestructura per garantir el subministrament d'acord amb el Reglament d'Aigües Argentona SA. Seguim impulsant des de la Defensoria l'aclariment de la problemàtica per poder donar alguna resposta a l'usuari. Degut a la difícil solució i a les àrees implicades l'expedient encara està en tràmit.

Núm. 6/2014**15 de setembre 2015**

Es tanca l'expedient, segons conversa amb el vilatà, perquè hi ha millora en la qualitat de l'aigua i perquè després dels informes aportats per part del Director d'operacions d'Aigües d'Argentona SA es confirma que en cas de necessitat de substituir la connexió serà a càrrec del particular. Per altra banda hi ha el compromís de concedir ajuts/terminis per finançar les obres necessàries a càrrec del propietari.

TANCAT

EXPEDIENTS 2015**Núm 1/15**

9 de març 2015

Per tel./ dona

CONSULTA / territori, medi ambient

Admesa: assessorament

Assumpte: Veïna d'una Urbanització demana ser informada sobre com solucionar els problemes que té amb el ramatge dels arbres dels veïns que envaeixen el seu jardí.

Se l'informa dels drets i deures que regula la normativa sobre les immissions entre parcel·les i es dóna valor al diàleg entre veïns i les avantatges d'arribar a un acord per millorar les relacions veïnals. Es tanca la consulta a petició de la vilatana per conformitat amb l'assessorament.

TANCAT

Núm. 2/15

23 març 2015

Per mail / dona

QUEIXA / adm general, sanció

Admesa: intermediació

Assumpte: veïna que es queixa sobre la reclamació per la tramitació d'un gual del seu negoci i sortida d'emergències que va ser desestimat en el seu moment i tot i així se li reclama un deute de quatre anys amb efectes retroactius. Ha interposat recurs contra la resolució de l'ajuntament.

Actuacions: entrevista amb els tècnics per saber el criteri de l'ajuntament sobre els efectes retroactius aplicats en aquest cas. No hi ha criteris específics aplicables més enllà de la normativa general i ens diuen que cal esperar la resolució del recurs i que tenen en compte la intervenció de la Defensora i els arguments que s'han donat. Hi ha compromís de traslladar el resultat del recurs.

EN TRÀMIT

Num. 3/15

24 març 2014

Per tel. / home

QUEIXA / serveis, educació

Admesa: intermediació

Assumpte: Queixa per la gestió que ha fet l'Institut per l'expulsió per mala conducta i la incorporació a PQPI d'un noi de 3r d'ESO. Assessorament i entrevistes informatives. Es dona per completada l'actuació de la Defensora per part del vilatà.

TANCAT

Num. 4/15

2 abril 2015

Per mail / dona

QUEIXA / Adm. general, sanció

Admesa i Desistida

Assumpte: Ens arriba per mail còpia de la queixa sobre una multa imposada per estacionar davant de gual remesa a l'Alcaldia. S'informa a la vilatana que cal esperar la resposta administrativa perquè la Defensora entri en les actuacions. Davant la manca de contacte per mail o per telèfon amb la vilatana, s'arxiva per desistiment.

TANCAT

Num. 5/15

2 abril 2015

Per tel. / home

QUEIXA / Territori, Medi Ambient

Admesa: tancada

Assumpte: Conflicte per sorolls provocats per empresa de treballs de biomassa i reciclatge als propietaris de la casa veïna que es queixen de no poder suportar el volum de soroll de la maquinaria. En les diverses entrevistes amb els tècnics i afectats, resulta que l'activitat de l'empresa va ser precintada i hi ha 2 expedients oberts a Medi Ambient i a Activitats. S'han fet sonometria per part dels propietaris però no és possible fer-ne d'oficials perquè l'ajuntament no té sonòmetres homologats. El propietari refereix que es va trencar el precinte i que tenen advocat que els hi porta el cas, també hi ha Resolució per restituir els precintes del 20 de març del 2015. Diverses reunions amb tècnics, afectats i Alcaldia i es demana sonometria a la Generalitat . Es proposa intentar mediació però es rebutja. Després d'uns quants mesos es pot fer la sonometria homologada i s'aconsegueix a finals d'any l'informe que en justifica el resultat. En conversa amb el vilatà propietari afectat pels sorolls de l'activitat i per petició seva es tanca l'actuació de la Defensora i continuarà ell el seguiment peticionant si cal la intervenció de la Defensora. .

TANCAT

Num. 6/15

4 maig 2015

Presencial / home

QUEIXA/ adm. General, impostos

Admesa: en tràmit

Assumpte: sobre el pagament de la brossa comercial endarrerida de quatre anys d'un local comercial. El vilatà ha presentat queixa a l'ajuntament i caldria esperar resposta. Davant la consulta feta a la Defensora i en les entrevistes fetes amb tècnics del Cadastre cal un canvi d'ús perquè ja no és magatzem i canvis de nom de propietaris que no s'han fet. També es pregunta sobre els criteris de retroactivitat. En conversa amb el vilatà no vol fer cap rectificació al Cadastre i per qüestions familiars no es planteja el canvi.

TANCAT

Num. 7/15

22 maig 2015

Per tel. / home

QUEIXA / Adm. general, reclamació patrimonial

Assumpte: Consulta sobre la reclamació patrimonial per danys a vehicle soferts per mal estat de la tapa de clavegueram de la via pública. Seguiment dels tràmits de la reclamació patrimonial i desl terminis administratius fins a la Resolució de l'ajuntament desestimant la reclamació patrimonial a finals d'octubre. Es presenta Recomanació de la Defensora que no és admesa per tal de fer necessària la revisió de la Resolució desestimatòria a parer de l'Ajuntament, segons informe tramès el febrer de 2016.

TANCAT, RECOMANACIÓ no admesa.

Num. 8/15

1 juny 2015

Per tel. / dona

QUEIXA / adm. general, impostos

Admesa:

Assumpte: En referència a l'impost d'increment del valor dels terrenys i el seu pagament imputat després d'una herència als diversos hereus i la sanció imposada per no fer el pagament a termini. Diverses gestions per aclarir el criteri de notificació de la liquidació i de la sol·licitud de fraccionament davant l'oficina OGT i posterior informació als vilatans.

TANCAT

Num. 9/15

15 juny 2015

Per tel. / home

CONSULTA / Assessorament sobre facturació

Admesa: assessorament

Assumpte: assessorament sobre la facturació d'una companyia de telèfon i la possible portabilitat entre companyies subministradores. S'informa al vilatà de les competències de la Defensora i es fa assessorament concret informatiu.

TANCAT

Num. 10/15

26 juny 2015

Per mail / home

QUEIXA/ Serveis, educació

Admesa: intermediació

Assumpte: problemàtica referent a la preinscripció a les escoles bressol, les reserves de places i els criteris d'adjudicació i la informació correcta i necessària dels terminis per part de l'ajuntament, concretament a les urbanitzacions. Es fa seguiment de la informació donada amb els tècnics implicats i dels criteris aplicables i aplicats en el cas concret per la confecció de les llistes de l'escola bressol escollida i l'assignació dels punts per poder aconseguir la plaça sol·licitada. Es trasllada la informació recollida al vilatà i es tanca l'expedient.

TANCAT

Num. 11/15

31 juliol 2015

Per tel. / dona

QUEIXA / territori, seguretat ciutadana

Assumpte: Sobre les ordenances municipals dels gossos perillosos i les actuacions de l'ajuntament per fer-les complir. Hi ha denúncies penals contra el propietari del gos tramitades per la vilatana i també hi ha instàncies presentades a l'ajuntament demanant resposta a la petició del compliment de les ordenances. Segons entrevista amb la vilatana hi ha pendent un judici per aclarir les denúncies i cal esperar resultat de la via judicial i la resposta de l'ajuntament quant a les ordenances i el compliment de les resolucions emeses referents al confinament del gos en qüestió i les mesures aplicables o aplicades i les possibles sancions per incompliment.

En TRÀMIT.

Núm. 12/15

27 d'agost 2015

Per mail

Assumpte: Es rep a la bústia un correu anònim sobre una queixa per pintades i sorolls per treballs particulars de jardineria en franja horària diürna. Es desestima, per ser un missatge sense signatura de persona física ni identificació del remitent.

DESESTIMAT, anònim.

Núm. 13/15

15 setembre 2015

Per mail / home

QUEIXA / territori, mobilitat

Admesa: intermediació

Assumpte: Queixa sobre la supressió dels busos de transport cap al Vallès i restricció dels horaris perjudicant els viatges en franja laboral. Es dona resposta informativa sobre les gestions que s'estan fent per part de l'ajuntament en les negociacions amb la Generalitat per trobar solucions favorables als vilatans. Es tramet la informació sobre el resultat de les reunions realitzades.

TANCAT

Núm. 14/15

22 setembre 2015

Per mail / dona

QUEIXA / territori, mobilitat

Admesa: intermediació

Assumpte: Queixa sobre la supressió dels busos de transport cap al Vallès i restricció dels horaris perjudicant els viatges en franja laboral. Es dona resposta informativa sobre les gestions que s'estan fent per part de l'ajuntament en les negociacions amb la Generalitat per trobar solucions favorables als vilatans. Es tramet la informació sobre el resultat de les reunions realitzades.

TANCAT

Núm. 15/15

5 novembre 2015

Per tel. / dona

CONSULTA / relacions veïnals

Admesa: intermediació

Assumpte: relació veïnal problemàtica des de fa molts anys entre dos famílies veïnes amb diversos expedients, judicis i mediacions intentades. Es proposa mediació, que finalment no s'accepta.

Derivat a mediació, no acceptada.

TANCAT

Núm. 16/15

6 novembre 2015

Per mail / home

CONSULTA / relacions veïnals, immissions

Admesa: assessorament

Assumpte: consulta sobre les immissions per fum entre veïns i les possibilitats d'exercir drets i regular deures. Es dona informació sobre la normativa que ho regula i la conveniència de trobar eines pel diàleg i afavorir la comunicació entre veïns.

TANCAT

Núm. 17/15

13 novembre 2015

Per mail / dona

QUEIXA / serveis , ofertes publica de treball

Admesa: intermediació

Assumpte: Queixa sobre l'assignació de places en l'oferta publica de feina i els criteris d'adjudicació, informació donada per part de l'ajuntament, transparència i tracte rebut per part dels informants sobre les places ofertades i mètode de selecció. En reunions amb els tècnics implicats i la Regidora es fa el seguiment de la queixa presentada i es fa palès la necessitat de millorar la informació que ha de ser més clara i visible per poder accedir a l'oferta de feina i dels requisits que es demanen i com puntuen de manera transparent i també que s'ha de donar la informació i explicacions que els instants demanin de manera clara i entenadora. La Regidora ens trasllada el compromís de millora en els propers processos que es puguin obrir i aprovació de canvis en aquest sentit.

TANCAT

Núm. 18/15

18 desembre 2015

Per mail / dona

CONSULTA / servei de cobertura contractat

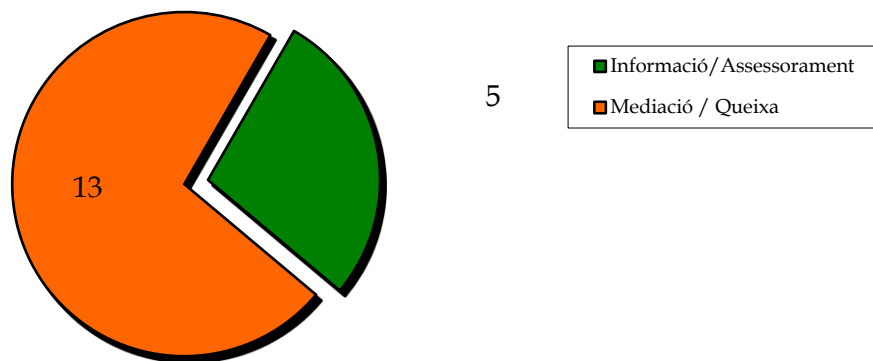
Admesa: intermediació

Assumpte: Consulta sobre els problemes en la recepció de senyal de televisió després de la contractació a una empresa de serveis de cobertura de TV i la instal·lació d'una antena nova. Es dóna informació a la vilatana de les competències de la Defensora i se li proposa faci reclamació directament a l'empresa o a l'oficina del consumidor si no troba resposta adequada.

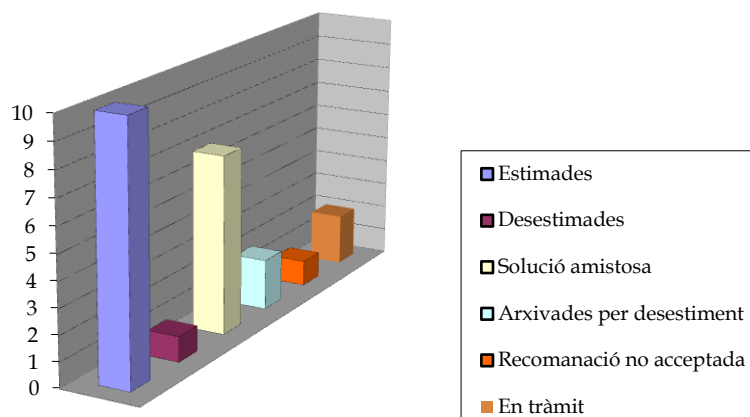
TANCAT

5.- GRÀFICS

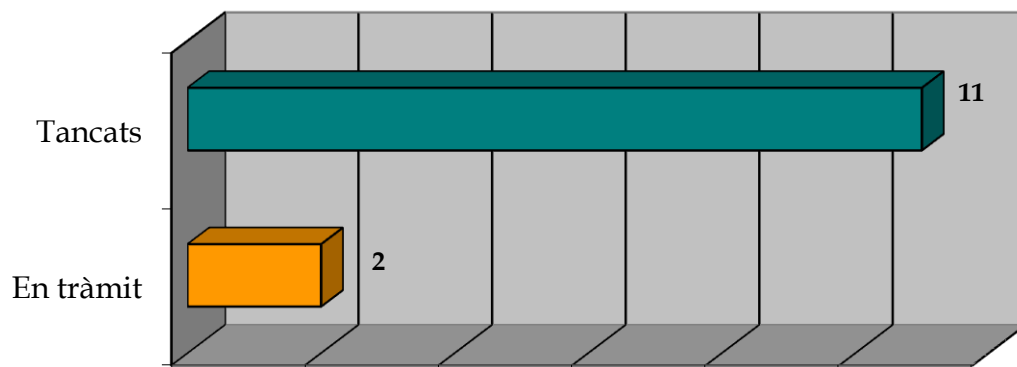
Casos presentats



QUEIXES ADMESES



SITUACIÓ EXPEDIENTS



6.- QUADRE RESUM DE ACTUACIONS

ANY 2015							
Presentació de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Presencial				1		
	Telèfon				8		
	e-mail				9		
	Altres (correu i fax)				0		
	Ofici				0		
	TOTAL				18		
Iniciativa de les actuacions (Consultes, queixes, derivades)	Home				8		
	Dona				9		
	Col·lectiu				1		
	Ofici				0		
	TOTAL				18		
A C T U A C I O N S	Consultes, Informació, Assessorament				0		
	TOTAL CONSULTES				5		
	Derivades	Defensor del Pueblo				0	
		Síndic de Greuges de Catalunya				0	
		Altres defensors				0	
		Altres derivacions				2	
		TOTAL DERIVADES				2	
	Queixes	Admeses	Mediació - Solució amistosa			7	
				Estimades amb recomanació	Acceptada total		0
					Acceptada parcialment		0
					NO acceptada		1
			Pendent de Resposta		0		
			Desestimades			0	
			Arxivades per desistiment			2	
			En tràmit			2	
			NO admesa				1
			TOTAL QUEIXES				13
	Actuacions d'ofici	Amb recomanació	Accpetada			0	
			Acceptada parcial			0	
			No acceptada			0	
			Pendent de resposta			0	
		Arxivada sense recomanació				0	
		En tràmit				0	
	TOTAL OFICI				0		
	TOTAL ACTUACIONS				20		
Q U O E F I I I X C E I S	Administració general	11. Impostos			2		
		12. Sancions			2		
		13. Responsabilitat patrimonial			0		
		14. Altres			2		
	TOTAL ADMINISTRACIÓ GENERAL				6		
	Territori	21. Activitat econòmica / comerç / mercat			0		
		22. Medi ambient / soroll			4		
		23. Obres / disciplina urbanística			0		
		24. Llicències activitats			0		
		25. Seguretat ciutadana			0		
		26. Habitatge			0		
		27. Manteniment i mobilitat via pública			0		
		28. Altres			5		
	TOTAL TERRITORI				9		
	Serveis a les persones	31. Consum			0		
		32. Cultura / educació / esports			2		
		33. Salut pública			0		
		34. Serveis socials			1		
		35. Participació, atenció i rel. amb la ciutadania			0		
		36. Altres			0		
	TOTAL SERVEIS A LES PERSONES				3		
	TOTAL QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI				18		

7.- CONCLUSIONS

Tal com resulta d'aquesta síntesi, el darrer any trobem un volum d'expedients més alt que el 2014. Pràcticament durant tot l'any ja ha estat visible el despatx de la Defensora a l'entrada de la OAC i potser aquesta facilitat en l'accés ha fet que la proximitat vers els vilatans i per tant la coneixença de la institució i la divulgació es vegi augmentada. En tot cas, es constata que la valoració de la nova situació és totalment positiva.

Només recordar que la tasca encomanada com a Defensora, tal com ha estat organitzada fins ara, no genera cap remuneració i que la despesa més important correspon a la quota que estableix el Fòrum de Síndics, Sindiques, Defensors i Defensores segons el nombre de regidors que integra el govern municipal.

Per acabar agrair un cop més la predisposició i col·laboració rebuda com a Defensora per part de tots els integrants de l'Ajuntament tant tècnics com càrrecs polítics i la confiança demostrada per tots els argentonins i argentonines per portar a terme la tasca encomanada. Seguiré treballant juntament amb la persona que tinc assignada, la Carme Ruano, a la que agraeixo la seva dedicació i també felicitar-nos tots plegats per poder gaudir a la nostra vila d'aquesta institució que promou la defensa dels nostres drets com a vilatans.

Mercè Balasch Sagrera
Defensora del vilatà/vilatana