

Informe 2006

del Síndic Personer
de Mollet del Vallès



Índex

1. Pròleg	7
2. Presentació	9
3. Expedients tramitats	19
3.1 Queixes	19
3.1.1 Organització i Recursos Humans	19
3.1.2 Seguretat Ciutadana i Convivència	20
3.1.3 Obres, Serveis i Transports	21
3.1.4 Economia	27
3.1.5 Territori i Medi Ambient	27
3.1.6 Serveis Personals	34
3.1.7 Empreses municipals i organismes autònoms	35
3.1.8 Altres institucions	37
3.2 Altres actuacions	38
4. Relacions amb altres institucions	39
4.1 Síndic de Greuges de Catalunya	39
4.2 Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i defensores locals de Catalunya	39
5. Gràfiques	41





1. Pròleg

Un any més, com a Síndic Personer de la nostra ciutat i d'acord amb les meves responsabilitats, presento l'informe de les activitats desenvolupades per la Institució durant l'any 2006.

Com els anys anteriors, la principal de les meves tasques ha estat la d'atendre les peticions de cada una de les persones que s'han adreçat a les nostres oficines. La informació, l'assessorament, la mediació i la recerca d'una solució adient a cada problema presentat pels ciutadans ha ocupat l'escàs temps de què disposem.

A més, l'any 2006 ha estat un període d'intensa activitat en pro del FòrumSD —Associació de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya—, així com en la participació en actes de la ciutat i en la col·laboració amb altres entitats en la defensa dels drets humans.

Insisteixo que la institució del Síndic Personer vol i busca la manera d'estar cada cop més a prop de tots els ciutadans, que són totes les persones que han decidit viure a la nostra ciutat, independentment del temps i del lloc d'on vinguin i, sobretot, d'aquells que més ho necessiten.

La proximitat del Síndic Personer amb els ciutadans i el contacte directe amb els responsables polítics i els tècnics municipals i amb totes les persones que treballen a l'administració és la millor via per al diàleg i la recerca de la millor solució als problemes plantejats.

En qualsevol cas, vull recordar-vos que, en totes les actuacions, el Síndic Personer actua amb total independència, objectivitat i amb la intenció de ser el més clar i transparent possible. Ha de servir la ciutadania i incidir en la millora de l'actuació de l'administració local i, encara que les decisions que pren són "recomanacions i suggeriments" sense força executiva, sí que pot aportar propostes complementàries i alternatives a les solucions que no han resultat satisfactòries per als ciutadans.

Francisco Amaya i Moreno
Síndic Personer



2. Presentació

D'acord amb l'article 144 del Reglament Orgànic Municipal, com a Síndic Personer de Mollet del Vallès, presento l'informe anual corresponent al tercer any de funcionament de la Institució i que conté les activitats desenvolupades per l'equip del Síndic Personer durant l'any 2006.

En primer lloc, vull agrair al senyor alcalde, als regidors i a les regidores, als tècnics responsables de les diferents àrees i a tot el personal dels seus equips, per l'actitud de col·laboració i la bona disposició que han demostrat cada cop que he sol·licitat la seva participació en la recerca de solucions a les queixes presentades pels ciutadans.

També vull fer constar el meu agraïment a les persones del meu equip, pel seu gran interès i dedicació a les activitats que desenvolupen, sobretot per l'esforç i les maneres que fan servir en l'atenció a les persones.

Sóc conscient que la bona disposició de totes les persones implicades en les tasques encomanades al Síndic Personer, fan que la meva feina sigui engrescadora i que es mantingui el meu entusiasme i disponibilitat, malgrat les dificultats que suposen combinar l'activitat professional amb les activitats de la Institució.

L'activitat del Síndic Personer de Mollet del Vallès es va consolidant a poc a poc i considero positiu que durant aquest any s'ha assolit el creixement de les queixes presentades pels ciutadans respecte a l'exercici anterior, a l'hora que es fa palès, cada cop més, que els ciutadans que sol·liciten la nostra participació en la recerca d'una millor solució als seus problemes amb l'administració municipal, coneixen les funcions del Síndic Personer i valoren les possibilitats d'èxit de la seva pretensió.

Veig, amb satisfacció, després d'aquests tres anys de treball, que, en la major part de les situacions conflictives, l'administració municipal resol amb eficàcia els problemes que se li plantegen, però també tinc constància que tendeixen a augmentar el nombre de persones que plantegen queixes i situacions de tramitació complexa i difícils de solucionar, per la problemàtica del contingut.

També són moltes les persones que ens fan arribar la seva satisfacció per la mateixa existència de la Institució i que, encara que no els hagin estat necessaris els seus serveis, remarquen la validesa i la valentia democràtica d'una Corporació que dota els seus ciutadans d'un òrgan independent per intervenir en els assumptes que aquests puguin tenir amb l'administració municipal.

A tota la ciutadania, hagi sol·licitat o no el servei del Síndic Personer, agraeixo la seva confiança en la Institució.

Aquest any 2006 s'ha fet un pas més en la millora de la part material de la Institució. S'han traslladat les oficines del Síndic Personer, se'ls ha donat una millor disposició i comoditat, situades a la planta baixa de l'edifici de Prat de la Riba i se'ls ha dotat d'una entrada independent pel carrer de la Pau.



Tot i així, encara ens queda molt camí i molta feina per fer. Hem d'estendre encara més el coneixement de la Institució, fer-la arribar a aquells veïns de Mollet del Vallès a qui pugui ser útil, aprofitar la seva independència de criteri i la visió més humana per servir els ciutadans i, en ells i per ells, el seu Ajuntament.

Com he dit en anteriors exposicions, l'informe d'actuacions recull i presenta totes les situacions, opinions i peticions dels ciutadans que tenen la percepció que es vulneren els seus drets per part de l'administració municipal, i que arriben al Síndic Personer, ja sigui per la presentació formal de les seves queixes directament a la Institució, o per converses, reunions i peticions que no s'instrumenten en una queixa formal per escrit.

Per tant, és important repetir i remarcar expressament que tot el que escric o dic com a Síndic Personer, correspon i entenc que és el que afecta tots els ciutadans i ciutadanes en les seves aspiracions per arribar a tenir una administració municipal i una ciutat que els permeti el màxim de benestar i que faci fàcil i agradable la convivència entre tots.

I, sobretot, vull deixar clar que no tinc la més mínima intenció ni reclamació de caire partidista, ni simpatia per un partit polític o cap altra classe de grup, encara que és d'esperar i és evident que hi poden haver coincidències o semblances amb situacions i problemàtiques presentades o reclamades per grups, entitats o partits polítics.

L'any passat us deia que el Síndic Personer no era una institució pessimista, que, encara que la seva tasca sigui posar en evidència el que l'administració municipal no acaba de fer bé en la seva relació amb els ciutadans, mantenia la confiança que aquestes situacions es van modificant i es troben les formes i els procediments per tal d'atendre'ls cada dia millor i ser capaç de solucionar els problemes.

Sé que tots vosaltres —alcalde, regidors, tècnics i personal dels diferents departaments— teniu consciència de la vostra responsabilitat i preocupació per millorar el funcionament de l'administració municipal i per fer més fluida i eficaç la relació amb els ciutadans.

Ha estat important, en departaments com el de Territori i Medi Ambient, la millora aconseguida durant aquest any. Per una banda, han disminuït el nombre de queixes presentades, i per l'altra, ha disminuït el temps en donar resposta als informes demanats pel Síndic Personer i en fer efectiva la solució al problema plantejat. Em plau felicitar des d'aquí el tècnic responsable del departament de Territori i Medi Ambient.

A l'informe d'actuacions del curs passat vaig fer una agrupació de les queixes en diferents apartats atenent la matèria a la qual feien referència, i aprofitaré aquest esquema també en aquest.

10



I

Queixes per una manca d'atenció de l'administració municipal cap al ciutadà

Aquest grup, el més nombrós, correspon a les queixes dels ciutadans pel fet que l'administració no ha contestat les seves peticions, o la resposta o la solució dictades pel departament o pel servei on ha adreçat la seva demanda, no ha satisfet les

seves expectatives. Però a més, i en això repeteixo les mateixes paraules que l'any passat, en algunes d'elles, el motiu principal de les queixes fa èmfasi "al fet concret del tracte rebut en el moment en el qual s'han dirigit a l'administració", en què d'alguna manera han tingut la sensació de no haver estat ben atesos.

Crec, i sóc conscient, que l'atenció i els serveis a les persones milloren cada dia, que els qui dediquen la seva activitat a l'atenció als ciutadans són professionals i normalment se cenyeixen als procediments i normatives que regeixen i corresponen a cada situació. Però també es fa palès, per les queixes que alguns ciutadans m'han presentat, que de vegades, en l'atenció directa als ciutadans, encara subsisteixen formes i estils caducs de funcionari prepotent, exigent i autoritari.

Seria injust generalitzar aquesta situació a totes les persones i a tots els departaments i serveis que atenen els ciutadans, ja que puc dir que les queixes que he rebut són de persones que han estat ateses per funcionaris de departaments i serveis concrets, i que exposen que han sentit i tenen la percepció que no els han escoltat, que no s'ha sabut tenir la disposició d'atendre la seva demanda, ni tampoc s'ha buscat una solució a l'assumpte que plantejaven dins d'un clima de mutu respecte i consideració, "cosa que s'ha de donar encara que el ciutadà suposadament no tingui raó i/o no obtingui allò que pretén".

No em val aquí la dada comparativa que la quantitat de ciutadans que han patit aquesta situació sigui mínima envers el total de persones ateses per l'Ajuntament, ja que només sabem l'opinió d'aquells que ho han comunicat al Síndic Personer i desconeixem la d'aquells que no ho han fet.

Les situacions exposades en aquestes queixes s'han d'estudiar detingudament i s'ha de disposar dels mitjans necessaris per a la formació i presa de consciència del personal, a fi que es faci realitat definitivament que tots els funcionaris siguin cada dia més conscients que el ciutadà és el client i que té dret que les seves consultes, sol·licituds i peticions, siguin rebudes i tractades amb la major cordialitat i eficàcia possible, malgrat que de vegades faci falta una dosi extra de saviesa i paciència per part dels qui els atenen, ja sigui per l'objecte de la petició o perquè calgui fer servir el mitjà adient i fer-li entenedor allò que se li vol explicar.

2

Queixes que impliquen problemes de convivència

Aquí s'engloben les queixes que impliquen problemes de convivència entre veïns d'una mateixa finca i entre comunitats de propietaris i la companyia constructora o els propietaris de locals d'activitats comercials.

Realment, encara que en ambdues situacions els implicats són els mateixos ciutadans que presenten queixes per raó del comportament d'altres ciutadans, són dos casos de problemes diferents i separats, i l'administració municipal, sense ser-ne la causa directa, no pot defugir de la seva tasca de procurar la convivència pacífica entre els ciutadans i s'ha d'implicar per una causa o altra en els problemes presentats.



Envers les queixes presentades per ciutadans veïns contra altres ciutadans veïns, faig memòria d'un dels meus escrits, publicat a la premsa local, sobre la problemàtica de la convivència a la nostra ciutat:

"A la manca de qualitat de la construcció en aspectes com la insonorització i sobretot a la facilitat amb què es pot envair, conscient o inconscientment l'espai vital del veí, les disputes i les baralles s'han generalitzat, i han malmès la convivència diària de moltes persones.

Però encara hem d'afegir en l'actualitat altres elements, com possibles causes de disputes, denúncies i mala convivència entre veïns, la instal·lació de calderes de calefacció i aires condicionats, tenir animals de companyia, el volum de soroll dels aparells reproductors de vídeo i música, la desconfiança en la gestió dels béns de la comunitat i d'altres...

Podem tranquil·lament dir que la culpa és de les noves tecnologies, o que és el preu del nostre anhel de disposar cada cop més de major comoditat... però no crec que sigui la veritat. Penso que la causa principal de la mala convivència entre veïns és la falta de consciència d'algunes persones de 'l'existència' de l'altre, la falta de consciència d'algunes persones de saber que els drets que creiem i podem tenir també els té 'l'altre', la falta de consciència que no podem obtenir la nostra comoditat a costa de prendre-li la seva al veí.

Està clar que la majoria de problemes de convivència entre veïns seria més fàcil no crear-los, no donar lloc que es formin, que es converteixin en rancors endèmics.

Seria més fàcil, quan es decideix comprar i instal·lar una caldera, un aparell d'aire condicionat o una xemeneia, pensar on s'ha de posar i veure si destorbarà el veí, si el fum entrarà a casa seva o si el soroll no el deixarà dormir, o veure que l'aigua de condensació no li tacarà la roba.

Igualment es podria pensar, abans de comprar un animal de companyia, on s'instal·larà i veure si els seus sorolls i necessitats faran nosa al veí."

Però la realitat és que aquests problemes persisteixen a la nostra ciutat, i que encara que no podem definir la responsabilitat i la implicació de l'administració municipal, d'una forma o una altra tots pensem que hem de disposar de mecanismes que ajudin a trobar-hi solucions.

Davant d'aquesta situació, he de dir amb tota claredat que és evident que l'Ajuntament és conscient d'aquests problemes i que a més de desenvolupar i fer complir les diferents normes i ordenances que regulen la convivència ciutadana, fa anys que va crear i va posar en marxa el grup de "policia municipal de mediació" que, amb l'adiant formació i un gran esperit de servei, treballa incansablement i està present allí on es plantegen problemes de convivència. Aprofito per, des d'aquí, agrair-los la disponibilitat i col·laboració que sempre tenen quan necessito la seva aportació, i també el respecte i l'afecte que tenen per la institució del Síndic Personer.

Però, a mes, aquest any s'ha fet un pas important en crear i posar en marxa el servei de mediació, que suposa intentar treballar en la recerca de solucions dels pro-

12



blesmes entre veïns i avançar-se i estar pendents de possibles problemes de convivència motivats per les diferències culturals evidents entre els ciutadans que formen la nostra població.

En referència al grup de queixes presentades per veïns contra els propietaris d'activitats, aquestes responen, la majoria de vegades, a la vulneració o incompliment per part dels responsables de l'activitat de la normativa que regula el seu exercici. És evident que la possible solució es dona quan l'administració exigeix que sigui real el compliment d'aquesta normativa.

Però, a vegades, la queixa presentada per un o més veïns, va més enllà de l'aplicació estricta i exigent de la normativa actual. Per tant, la solució no és només l'exigència del compliment de la normativa, sinó que l'administració municipal s'haurà de plantejar incidir, per una banda, en l'exigència del compliment de la normativa amb el màxim rigor i en l'aplicació estricta de la norma ja existent des del mateix moment en què es posa en marxa una activitat comercial; i, per l'altra, en la possible modificació de la pròpia normativa, a través de l'increment de l'exigència dels paràmetres que marquen els límits legalment previstos en les activitats que poder ser, per una causa o una altra, motiu de molèsties per als qui viuen als voltants de les activitats.

3

Queixes que impliquen l'àrea de Serveis Socials

També durant l'any 2006, les queixes presentades al Síndic Personer i que afecten l'àrea de Serveis Socials, han seguit la tònica dels anys anteriors. Han estat queixes no degudes a una falta d'assistència o atenció dels propis serveis, sinó que n'ha estat causa l'intent de buscar, per part dels ciutadans, el recurs del Síndic Personer per tal que incideixi i procuri una solució més satisfactòria a l'obtinguda quan han plantejat la seva demanda a l'assistència social.

Com sabeu per les meves anteriors exposicions i pels meus escrits, les queixes d'alguns ciutadans per la manca de l'atenció social que demanaven i no han obtingut, i també per la comunicació d'altres persones d'una percepció sobre l'existència d'una problemàtica social en la nostra ciutat, són motiu de gran preocupació per al Síndic Personer, com a Síndic i com a ciutadà, perquè també tinc la percepció, que es fa evident en la situació concreta d'algunes persones que hi ha gent que pateix i viu amb grans dificultats el dia a dia.

L'any passat us deia que no podem deixar de veure la realitat. La problemàtica social i l'atenció a les persones necessitades és un problema creixent en la nostra societat. És un problema que creix, malgrat que contínuament es desenvolupen i posen en marxa nous projectes d'atenció a aquests col·lectius per part de les administracions públiques i d'altres entitats que es preocupen per aportar ajuts i solucions.

Sóc conscient i sé que és lloable l'esforç realitzat per l'àrea de Serveis Socials durant aquests darrers anys. En poc temps, s'ha passat del treball i l'acció d'un petit equip d'assistència social a l'activitat de tota una organització d'ajuda i atenció a les persones, que preveu i que intenta cobrir les necessitats més elementals de les persones necessitades, des de la quitxalla a les persones grans.



Sabem que alguns d'aquests serveis són pioners i han servit de referència perquè altres ciutats hagin trobat també solució al problema social, repetit en tantes ocasions similars.

Els cinc equips d'atenció social primària, els serveis d'atenció domiciliària, els diferents serveis d'atenció a les dones, els serveis als més petits, la borsa d'habitatge o l'oficina d'atenció a l'immigrant, són alguns dels relativament nous serveis aconseguits, per un increment de la inversió destinada i pel treball i la constància de tots vosaltres, però, sobretot, per l'esforç i la il·lusió dels —en aquest cas de les— responsables de l'àrea de Serveis Socials. Així que, des d'aquí, les felicito i les engresco a no decaure i a mantenir l'entusiasme per aconseguir els objectius que sé que s'han proposat.

No obstant això, tots som conscients que no tot està aconseguit i que no hi ha totes les necessitats cobertes. Sabem que les dificultats en aquesta tasca no s'acabaran fàcilment, sinó que s'aniran incrementant.

Dins de les problemàtiques socials que sembla que tenen tendència a incrementar, hi ha, provocant més o menys conflicte, la de moltes persones joves amb problemes, que, per un motiu o altre, no troben estabilitat ni tenen un comportament harmònic amb el context social en el qual viuen.

Sé que els responsables no sou aliens a aquesta situació. El Casal Obert és una de les propostes que s'ha posat en marxa com a servei socioeducatiu, un lloc de trobada i de relació entre els joves i les seves famílies, i un intent d'ajudar al desenvolupament del propi jove i de potenciar els seus vincles familiars. Però és evident que s'ha d'anar més ràpid, el Centre, tot just estrenat, s'ha quedat petit des del primer dia i sembla clar que fan falta més centres amb instal·lacions adequades i personal preparat, centres que puguin acollir totes les franges d'edat i oferir la possibilitat i l'atenció a tots els joves que ho demanin, centres on es puguin oferir mecanismes que ajudin a evitar, en el que es pugui, que alguns triïn la sortida fàcil del desencís i de comportaments antisocials.

Tots esperem que aquest projecte segueixi endavant i que se li dediqui la màxima atenció, inversió i personal suficient per tal que el resultat sigui el més ràpid i tingui el major èxit possible.

Un altre tema que penso que necessita d'una dedicació especial dels serveis socials és l'atenció a les persones immigrades. Ens han arribat les "lamentacions", més que queixes, d'algunes persones immigrants sobre la precarietat de la seva situació. Els problemes per aconseguir un pis de lloguer, la manca i la dificultat per accedir als llocs de treball i les baixes retribucions que reben, són motius i causa del patiment de serioses dificultats econòmiques.

Ja he comentat altres vegades que un dels reptes més importants de qualsevol ciutat europea és solucionar, amb la major qualitat possible, la inclusió o la integració digna de cada família i de cada persona nouvinguda a la nostra societat. És evident que la pobresa i la manca de mitjans de subsistència i d'accés a la cultura impedeixen i són el motiu de molts dels conflictes socials i de convivència que es donen a algunes ciutats d'Europa.

14



Per això, torno a repetir les mateixes paraules que vaig dir l'any passat: "Es necessita un pla d'acció social amb imaginació, que englobi tots els mitjans possibles i tots els departaments de l'Ajuntament".

Sé que sou conscients, teniu mitjans i coneixeu la situació econòmica real de cada una de les famílies i persones que pateixen problemes econòmics i de pobresa a la nostra ciutat. Sé de l'esforç humà que es fa i de la dedicació d'una part considerable del total del pressupost per a l'increment i la millora dels serveis a les persones. Només demano que sigui així, que cada any s'incrementin el més possible els mitjans, el pressupost econòmic i el personal tècnic dedicat, en la mesura que calgui, perquè s'aconsegueixin tots els objectius proposats.



Queixes que impliquen els cossos de seguretat

Una vegada més, torno a dir que no tinc cap dubte respecte a l'actuació dels cossos de seguretat de la nostra ciutat i que l'equip de govern té la preocupació de millorar contínuament la capacitat de les seves possibilitats. Estic convençut que tots els membres del cos, començant pels seus responsables, actuen amb el màxim rigor professional i responsabilitat, a fi de prestar un bon servei als ciutadans. És per això, que em plau felicitar-los i encoratjar-los en la seva tasca.

L'any passat vaig dir que la preocupació del Síndic Personer respecte al funcionament del cos de policia va més enllà de la vigilància i del control de seguretat de la ciutat. A part d'alguns casos on els fets produïts poden ser més o menys greus, en general estem davant d'una problemàtica social on la major part de les alteracions de l'ordre, que poden ser motius de molèsties als veïns, són els comportaments incívics d'algunes persones, però que no arriben a ser motiu de faltes o delictes.

Per això s'ha de posar la màxima atenció quan es donen aquest tipus d'alteracions i procurar resoldre-les de la manera més adient possible, encara que de vegades la solució d'aquests comportaments no és senzilla per a ningú.

Tinc queixes de veïns que diuen que durant més de dos anys, com a mínim un cop al mes, s'han adreçat a la Policia Municipal per demanar la seva intervenció davant d'actes molests, produïts repetidament per les mateixes persones i que no s'acaben de solucionar.

Després d'estudiar aquestes situacions, dedueixo que la solució al problema no l'ha de donar només la Policia Municipal, sinó que, com que implica també altres departaments de l'administració, com el de Serveis Personals i el de Territori i Medi Ambient, la Policia Municipal ha de treballar amb la col·laboració i la coordinació d'aquests departaments de l'Ajuntament.

També tenim altres tipus de queixes que impliquen la Policia Municipal: són queixes en relació amb demandes de prestacions de serveis per part de persones amb problemes de mobilitat o altres causes, i on, en la majoria d'ocasions, no està clar si les han de prestar ells o qui ho ha de fer.

Davant d'aquestes situacions, penso que qualsevol agent de la Policia Municipal ha de procurar ajudar eficaçment les persones quan aquestes ho demanin, ja



sigui amb la seva intervenció personal, acompanyant-les, o cridant al servei adient, a fi que, qui ho necessita, pugui resoldre la seva situació, encara que ben bé aquest no sigui un problema de seguretat. La Policia sempre ha estat un servei que dóna una aparença de tranquil·litat i de seguretat als ciutadans. Potser és un costum adquirit per la societat, però penso que s'hauria de mantenir aquesta aparença i no defraudar-la.

5

Queixes pels serveis de neteja de la ciutat

Seria injust no dir avui que l'equip de govern i sobretot els responsables d'aquest servei han posat fil a l'agulla per netejar la ciutat. S'ha augmentat considerablement la inversió, el personal i els mitjans de treball. Així, tots esperem que els resultats siguin positius, que es vagin veient el més aviat possible i que tots plegats puguem gaudir d'una ciutat neta i polida.

L'any passat vaig insistir que era urgent l'estudi i l'actuació per millorar les condicions de neteja de la ciutat, i també vaig suggerir la realització d'un o més plans de sensibilització i educació de la ciutadania, que s'han anat fent. És respecte d'aquesta tasca que tenim algunes queixes de ciutadans que consideren abusiva l'actuació de l'administració municipal d'incoar i procedir a imposar sancions amb l'argument que s'han llençat escombraries fora del seu lloc.

Aquests casos ja han estat comunicats als responsables i confio que es consideraran de nou aquestes actuacions i que no es procedirà a incoar cap expedient a un ciutadà sense l'obtenció prèvia de proves tangibles i evidents que el seu comportament ha estat un acte incívic, i sobretot, que la presumpció d'innocència prevaldrà com a dret fonamental i inviolable de qualsevol ciutadà.

Us felicito i animo a continuar el treball començat, vigilant i sense baixar la guàrdia. Tingueu cura que l'empresa adjudicatària i el seu personal facin contínuament el seu treball ben fet i que aquest servei millori veritablement en proporció, si més no, a l'increment de mitjans destinats.

6

Queixes formulades per les associacions i les entitats ciutadanes

Com en altres anys, les associacions de veïns, d'immigrants, i d'altres entitats ciutadanes, han visitat el Síndic Personer i han exposat les seves expectatives de veure satisfetes les demandes que fan a l'administració, així com també les seves decepcions quan han percebut que no han estat prou atesos. També, igual que anys anteriors, trobo que l'únic motiu que els mou és el d'oferir la seva col·laboració i participació en les tasques que puguin dur a terme per tal d'ajudar a millorar els serveis i les condicions de vida de la nostra ciutat.

No fa falta anomenar les propostes que sovint adrecen a l'alcaldia, ja sigui directament, o per mitjà de la regidora d'Acció Veïnal. Però vull insistir que cal que es faci realitat que siguin escoltats i que sigui efectiva la seva participació en totes aquelles activitats en què puguin desenvolupar una tasca eficaç.

16



Aprofito per demanar que es faci difusió de les possibilitats que, per a les associacions i ciutadans interessats, ofereix el Reglament de Participació Ciutadana, per tal que la participació dels ciutadans sigui real i que s'escoltin de veritat les seves propostes, quan puguin ser raonables i profitoses per al conjunt de la ciutadania.

7

Recomanació final

Com veureu, aquest informe també conté el resum de les queixes que he rebut i les recomanacions i suggeriments que he fet a l'administració municipal en cada cas, en les quals ara no m'hi entretindré i que us ofereixo per si les voleu consultar.

També hi ha les queixes i comentaris, que perquè impliquen serveis que queden fora de la responsabilitat de l'administració local, he tramès al Síndic de Creuges de Catalunya.

Un cop més, vull insistir que les meves paraules no tenen cap altra intenció que animar-vos en la vostra difícil tasca d'administrar el millor possible els recursos de la nostra ciutat, per tal d'assolir que Mollet del Vallès es trobi cada dia més a prop de ser la ciutat que tots volem, una ciutat agradable per viure, on cada ciutadà sigui respectat i atès en les seves necessitats, oberta al món, solidària amb tots, neta i bonica.

No és una tasca fàcil. Com a qualsevol ciutat d'Europa i en plena era de la post-modernitat, tenim reptes als quals sembla impossible d'arribar i per assolir-los tots hi hem de treballar. En especial, vull esmentar:

- Els joves amb situacions d'exclusió i amb un futur ple d'incerteses
- La prioritat i la qualitat dels serveis d'atenció a les persones
- La integració en la nostra societat de les persones immigrades amb costums diferents dels nostres
- Els problemes de convivència, quan cada vegada més sembla que cadascú només es preocupa pel seu benestar
- La cura i el manteniment d'una ciutat immersa en un món consumista on el lema és "usar i llençar"
- I, la utilització de les noves tecnologies per la ciutat que comporten grans costos, a vegades, amb dubtosa garantia de sostenibilitat.

Sóc conscient que tots sou voluntariosos i treballeu amb il·lusió. Heu de ser transparents en les vostres negociacions i fer tot el que calgui per comunicar i donar a conèixer els vostres plans i projectes per a la ciutat, i també els seus resultats. Tots hem de saber quins són els nostres recursos i què se'n fa. Tots hem de poder sentir-nos veritablement ciutadans que coneixem i estimem la nostra ciutat i també que som estimats per ella.

Francisco Amaya i Moreno
Síndic Personer



3. Expedients tramitats

3.1 Queixes

3.1.1 Organització i Recursos Humans

Assumpte: Oficina d'Atenció Ciutadana

Uns ciutadans van formular una queixa relativa al Registre de parelles de fet de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i els problemes que havien tingut en fer les gestions per inscriure-s'hi.

Un cop estudiat acuradament el cas amb la informació facilitada per l'Ajuntament, el Síndic Personer va concloure que de les actuacions que s'havien practicat per l'administració municipal no es desprenia que, més enllà d'alguns fets que es podien qualificar de meres irregularitats administratives, hi hagués hagut una actuació municipal que, per acció o omisió, hagués deixat en situació d'indefensió a aquests ciutadans, atès que segons es desprèn de la Llei 10/1998, de 15 de juliol, d'unions estables de parella, una unió estable d'un home i una dona ho és quan hagin conviscut maritalment com a mínim un període de dos anys, cosa que s'acredita per mitjà del certificat de convivència que expedeix l'administració municipal, per mitjà de formalització d'escriptura pública davant de notari, o per qualsevol altre mitjà de prova admissible i suficient.

Tanmateix, l'Ajuntament va informar que havia resolt cancel·lar el Registre de parelles de fet, atesa la seva innecessarietat manifesta, tot i que abans es faria la inscripció sol·licitada per aquests ciutadans.

El Síndic Personer els va comunicar aquesta circumstància i aquests van manifestar que farien l'esmentada inscripció. Vist el resultat, es donen per finalitzades les actuacions i s'arxiva l'expedient.

Assumpte: Consum (pendent de 2005)

Un ciutadà va formular una queixa en la qual exposava que es va dirigir a l'Oficina d'informació al Consumidor de l'Ajuntament i que no considerava adequada l'atenció d'aquest servei municipal.

Iniciada la investigació corresponent, els serveis tècnics municipals van explicar el protocol d'atenció que se segueix, tant per les informadores que reben els ciutadans quan es dirigeixen a aquest servei, com per l'assessor jurídic de Consum, en els casos que és recomanable una valoració jurídica del contingut de la pretensió i la viabilitat de la reclamació. En concret, l'assessor jurídic valora tres qüestions: el fonament jurídic de la reclamació; el valor dels elements probatoris que fan viable o no la reclamació; i, la viabilitat econòmica de la pretensió.

Vist el contingut d'aquesta informació, el Síndic Personer va considerar que l'Oficina d'Atenció al Consumidor efectua una tasca general de mediació, imparcial i neutral, que en moltes ocasions pot ser disconforme amb les pretensions del con-



sumidor, però que en tot cas procuren no causar més greuges als causats a aquella persona.

No obstant això, el Síndic Personer va SUGGERIR a l'administració municipal que seria molt positiu insistir en aclarir a les persones que s'adrecen a aquell servei municipal, quines són les funcions i les possibilitats d'actuació del servei davant les consultes i les peticions que rebim.

3.1.2 Seguretat Ciutadana i Convivència

Assumpte: Seguretat Ciutadana

Una ciutadana, en nom seu i d'altres veïns, va formular una queixa on exposava les molèsties que pateixen els veïns dels voltants d'un bar de la ciutat. Manifesta que des de fa temps havien avisat diverses vegades a la Policia Municipal, que no havien aconseguit solucionar-los el problema, i que també s'havien queixat per mitjà de sol·licitud davant l'Ajuntament.

Al respecte, el Síndic Personer va demanar informació a la Policia Municipal sobre els antecedents de què disposaven i les actuacions dutes a terme per aquest cos de seguretat, vist que la ciutadana al·legava que feia molt temps que aquesta situació s'havia denunciat en diverses ocasions. També va demanar informació al Servei Municipal d'Activitats en relació amb el règim de llicència d'activitat d'aquest establiment; si els propietaris de l'activitat complien els horaris establerts per la corresponent ordenança municipal i si s'havia fet cap inspecció per verificar el compliment de la llicència d'activitat.

En el moment de tancar l'edició d'aquest informe, el Síndic Personer ha rebut els informes demanats a l'Ajuntament i està pendent de rebre uns aclariments al respecte, abans d'emetre la corresponent resolució.

Assumpte: Seguretat ciutadana

Un ciutadà va formular una queixa en què exposava la seva disconformitat amb la manca de resposta per part de l'Ajuntament a la petició efectuada per tal d'obtenir una còpia de l'atestat aixecat per la Policia municipal amb motiu de l'accident de trànsit que havia patit dies abans.

Un cop iniciada la investigació dels fets, des del departament de Seguretat Ciutadana i Convivència es va informar quin era el procediment seguit per a l'obtenció de còpies de documents administratius, cosa que implica el pagament d'una taxa; un cop satisfeta, es lliura el document sol·licitat. Aquests tràmits van ser efectuats per la companyia d'assegurances del ciutadà.

Aquest fet es comunica a la persona que va demanar la intervenció del Síndic Personer. No obstant això, el ciutadà comunica al Síndic Personer que vol continuar la tramitació de la queixa en relació al tracte rebut i que està pendent en el moment de tancar l'edició d'aquest informe d'actuacions.

20



3.1.3 Obres, Serveis i Transports

Assumpte: Via pública

Una persona es dirigeix al Síndic Personer per formular una queixa en relació amb l'obtenció de comandaments per part dels veïns d'un barri de la ciutat per poder accedir-hi.

Un cop iniciada la corresponent investigació, des de l'Ajuntament s'informa al Síndic Personer que ja s'havia lliurat el comandament a aquella persona i que el problema havia quedat solucionat.

Aquests fets es posen en coneixement de la persona que havia formulat la queixa, que no manifesta res en contra. Vist aquest resultat, el Síndic Personer dóna per finalitzades les actuacions i s'arxiva l'expedient.

Assumpte: Via pública

Un ciutadà formula una queixa en relació amb la manca de resposta a una sol·licitud que havia presentat davant l'Ajuntament. El ciutadà exposa els problemes que li suposa l'estacionament indegut en una part del gual ubicat en l'habitatge de la seva propietat, i que aquesta situació, així com altres irregularitats, ha estat denunciada a l'Ajuntament. També demana que se li informi de determinada normativa municipal.

Un cop iniciada la corresponent investigació, des de l'Ajuntament s'informa al Síndic Personer que s'havia contestat la sol·licitud d'aquest ciutadà i se l'informava de les mesures que es durien a terme per intentar solucionar els problemes als quals feia referència.

Aquests fets es posen en coneixement de la persona que havia formulat la queixa, que no manifesta res en contra. Vist aquest resultat, el Síndic Personer dóna per finalitzades les actuacions i s'arxiva l'expedient.

Assumpte: Via pública

Un ciutadà va formular una queixa en relació amb la manca de resposta municipal a unes sol·licituds en què posaven de manifest els problemes que pateix com a conseqüència del tancament del carrer Francesc Macià, per l'abús que es fa per part dels negocis de restauració del carrer en instal·lar les taules a la via pública, i pels vehicles que hi estacionen, ja que els pivots que barren l'accés al carrer sempre estan avall.

Des de l'Ajuntament es va informar dels antecedents de què es disposaven en relació amb les sol·licituds a què es refereix el ciutadà, les quals havien estat contestades convenientment en el seu moment. Pel que fa a l'exercici d'activitats de restauració que ocupen la via pública, s'informa que s'havien tramitat les llicències d'ocupació tenint en compte les al·legacions del ciutadà, s'havia arribat a limitar l'horari de tancament de les activitats de bar en aquest tram i s'havia reduït en relació amb la resta d'activitats d'aquest tipus de la ciutat. També s'havien mantingut diverses reunions amb els propietaris per demanar-los que tinguessin especial cura



en l'ocupació de l'espai i en el respecte a l'horari de tancament. Finalment, i en relació amb els pivots que barren l'accés al tram per a vianants del carrer Francesc Macià, s'informa que l'Ajuntament els ha substituït per uns d'hidràulics. No obstant això, es recorda que per fer-ne un bon ús, cal la col·laboració cívica de tots els ciutadans.

A la vista de la informació tramesa, el Síndic Personer va fer les següents consideracions:

"El soroll constitueix una particular forma de contaminació de l'aire, els efectes de la qual sobre la salut humana són poc recomanables tot i que la seva percepció es vincula parcialment a elements subjectius. Els inconvenients del soroll es relacionen, d'acord amb la jurisprudència constitucional i europea, amb el dret a la integritat física, en l'àmbit domiciliari, en la mesura en què impedeixin o dificultin greument el lliure desenvolupament de la personalitat.

És evident que l'Ajuntament ha procurat vetllar per la protecció d'aquests drets davant de possibles vulneracions en tots els àmbits sobre els quals té competències i ha desenvolupat i fet complir la normativa general que regula el soroll. A Mollet del Vallès hi ha l'Ordenança de convivència ciutadana i de la via pública, i de l'Ordenança municipal dels establiments de concurrència pública en l'àmbit de l'hostaleria, jocs d'atzar, d'ambientació musical i d'espectacles i similars. Pel que fa a l'ocupació de la via pública, també hi ha l'Ordenança de convivència ciutadana i de la via pública que preveu les obligacions per a les persones titulars d'una llicència d'ocupació i també les especialitats d'aquestes llicències quan estan vinculades a una activitat d'hostaleria.

En aquest sentit, faig palesa la preocupació que m'han manifestat diversos ciutadans quan en les vies públiques que són susceptibles d'un ús general per al seu gaudi, com les places, les Rambles i els carrers per als vianants, entre d'altres, es fa un ús indiscriminat de l'espai per part de les activitats que no respecten les condicions generals abans esmentades quan instal·len les taules i cadires a la via pública i arriben a generar inconvenients per al trànsit de les persones. Per tant, entenc que l'Ajuntament hauria de vetllar pel compliment d'aquestes condicions físiques de l'emplaçament de les activitats a la via pública i recordar periòdicament als titulars de les activitats les seves obligacions i les limitacions en l'ús de la via pública.

Per acabar, poso de manifest la contradicció en què es troben ambdues ordenances municipals en relació amb el control que pretenen fer de l'emissió de sorolls. Per una banda, l'ordenança que regula els establiments de concurrència pública preveu l'aïllament acústic dels locals, i l'Ordenança de convivència ciutadana obre la possibilitat d'exercir aquestes activitats a la via pública sense establir un límit pel que fa a les immisions o pressió sonora tal com es fa per als locals".

Vist tot això, el Síndic Personer, recentment, HA SUGGERIT a l'Ajuntament que faci el favor de revisar l'estat físic dels emplaçaments a la via pública corresponent a les llicències d'ocupació atorgades a la ciutat, i recordar periòdicament als seus titulars les seves obligacions d'ús i de manteniment; que estudiï la possibilitat d'augmentar



l'espai mínim per al pas de vianants a la via pública, per tal de garantir un major gaudi dels espais públics per part de la ciutadania. També HA SUGGERIT que s'estudii la possibilitat de modificar les ordenances municipals per unificar el criteri pel que fa al control de les emissions de sorolls per part de les activitats de restauració, tant a l'interior dels locals com a la via pública. I, finalment, que l'administració municipal faci ús de les facultats que li atorguen les lleis i les ordenances municipals per tal que vetlli perquè no es produeixin emissions de sorolls molestes en aquestes activitats.

Assumpte: Via pública

Una ciutadana va formular una queixa en relació amb el requeriment que havia rebut en diverses ocasions per tal que formalitzés la sol·licitud d'un gual per accedir a un passatge de la ciutat. També manifestava que aquest passatge és un camí privat que no disposa de clavegueram ni es troba asfaltat per al rodament de vehicles i que aquest fet ja l'havia comunicat a l'Ajuntament, el qual mantenia que es tractava d'una via pública de domini públic.

Des de l'Ajuntament es va informar que, a la vista de les al·legacions de la ciutadana, a l'expedient administratiu hi figuren diversos informes tècnics que afirmen que el Pla d'Ordenació Urbanística Municipal de Mollet del Vallès (tant l'actual com el de 1982) preveu el passatge com a sistema viari d'ús públic, i segons consta al cadastre immobiliari, el passatge es troba codificat com a via pública de domini públic. Per aquest motiu es desestimen les al·legacions de la ciutadana i s'atorga d'ofici la llicència de gual preceptiva.

Per altra banda, informen que d'acord amb les dades que consten a l'Arxiu Històric Municipal, l'any 1973 es van atorgar dues llicències urbanístiques que acrediten que per poder procedir a l'edificació, les parcel·les havien de tenir la qualificació de solar (Llei del sòl de 1956), cosa que requereix entre altres condicions un accés directe a un vial (servei d'accés rodat).

Per tant, i de conformitat amb l'Ordenança municipal sobre llicències d'accés de vehicles a locals (guals), s'havien tramitat els corresponents expedients administratius i atorgat les pertinents llicències de gual als propietaris de les finques afectades.

A la vista de les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament, el Síndic Personer va considerar que en cap moment s'havien facilitat les informacions necessàries per argumentar a bastament la desestimació de les al·legacions de la ciutadana, que té el ple convenciment que el passatge és un vial privat. Considera que, en una qüestió tan important en què entra en joc el dret de propietat dels ciutadans, tot i no ser absolut, tal com diu la nostra Constitució, fora bo que l'Ajuntament donés la màxima informació al respecte per mitjà d'una atenció personalitzada a cadascuna de les persones afectades, sobretot tenint en compte la desconexió generalitzada del marc legal que empara els drets d'aquestes persones i la pròpia actuació municipal, que sovint és qüestionada pel conjunt de la societat.

Vist tot això, el Síndic Personer, recentment, HA RECOMANAT a l'administració municipal que s'entrevisti amb la ciutadana per tal de facilitar-li tota mena d'informació sobre la titularitat del passatge.



Assumpte: Via pública

Els representants d'una comunitat de propietaris de la ciutat van formular una queixa on exposaven que havien estat requerits per l'Ajuntament per tal que sol·licitessin llicències de gual per dos accessos a la finca de la seva propietat. També manifestaven que estaven d'acord amb la tramitació del gual que corresponia a un dels accessos, però no de l'altre, i que en aquest sentit havien formulat al·legacions, en relació amb les quals no havien rebut resposta de l'Ajuntament.

Des de l'Ajuntament es va informar que s'havia resolt requerir la comunitat de propietaris per tal que sol·licitessin les preceptives llicències de gual per a l'accés a la finca davant els indicis de l'entrada i sortida de vehicles des de la via pública pels accessos situats a dues vies públiques i s'havien atorgat prèviament el corresponent tràmit d'audiència sense que la comunitat de propietaris hi formulés al·legacions. Que la sol·licitud a què fa referència la comunitat de propietaris té la naturalesa de recurs de reposició, previst a la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, perquè s'interposa en relació amb el contingut d'una resolució administrativa. D'acord amb aquesta llei, l'Ajuntament entén que s'ha produït la desestimació presumpta del recurs pel transcurs del termini per resoldre'l.

En relació amb els criteris seguits per a l'atorgament dels dos guals, l'Ajuntament informa que s'havien iniciat d'ofici altres expedients de requeriment de llicències de gual de les altres finques de la mateixa zona. S'informa que la configuració de la zona condiona les llicències de guals objecte d'atorgament i que, per tant, els Serveis Tècnics Municipals han adoptat un criteri tècnic comú a l'hora de procedir a l'atorgament de llicències de gual, que és distribuir equitativament les responsabilitats i les obligacions en aquesta matèria entre els diferents propietaris.

No obstant això, s'informa, davant la sol·licitud d'aclariments al respecte, que un cop la comunitat de propietaris faci el pagament de la taxa, podrà exercir la renúncia al gual de conformitat amb l'Ordenança sobre llicències d'accés de vehicles als locals.

Vist el contingut del conjunt d'informació recollida, el Síndic Personer va recordar a l'Ajuntament que, tot i que s'entén la desestimació presumpta del recurs pel transcurs de termini, la Llei 30/1992 preveu la institució del silenci administratiu per defensar els drets de la ciutadania envers l'administració pública, que amb aquestes pràctiques busca mecanismes per evitar possibles controls jurisdiccionals. La Llei 30/1992, al seu article 42, diu que és una obligació dels ens públics resoldre i notificar tots els procediments administratius, tant si s'han iniciat d'ofici com per sol·licitud del particular, i no fer-ho es considera una infracció o un incompliment d'una obligació establerta per l'ordenament jurídic. La finalitat del silenci negatiu no és considerar que hi ha un acte administratiu que finalitza el procediment, sinó que se suposa que hi ha un acte fictici amb la finalitat de poder-lo impugnar davant la jurisdicció. L'administració pública manté l'obligació de resoldre i notificar i el sentit negatiu del silenci no la vincula per adoptar posteriorment un acte en sentit positiu o negatiu.



Respecte a la possibilitat que té la Comunitat de Propietaris de renunciar al gual, el Síndic Personer va considerar que es podria haver tingut en compte aquest fet a l'hora d'establir els criteris tècnics comuns d'atorgament de les llicències de gual en la zona, si bé és cert que la comunitat de propietaris no va exercir el seu dret a formular al·legacions abans de ser atorgats d'ofici els guals per decret del regidor delegat.

En aquest sentit, i tenint en compte que un dels accessos correspon alhora a un accés a una via pública per on circulen vianants, bicicletes i altres vehicles, no es justifica que es vulgui atorgar un gual a les comunitats de propietaris afectades per fer ús d'aquesta via pública tal com ho fan la resta de ciutadans. I renunciar-hi, amb la conseqüent restitució de la vorera, sembla difícil, atès que tornar un accés d'una via pública a un estat en què no hi puguin accedir bicicletes i vehicles o que esdevinguin barreres arquitectòniques per a les persones, pot perjudicar el conjunt de la ciutadania.

Vist tot això, el Síndic Personer, recentment, HA RECOMANAT a l'administració municipal que resolgui la sol·licitud formulada per la comunitat de propietaris de conformitat amb el que prescriuen les lleis, i demana que se'l mantingui informat de com se soluciona aquest cas. També HA SUGGERIT a l'Ajuntament que revisi els criteris tècnics comuns d'atorgament de llicències de gual en la zona a què pertany la comunitat de propietaris i tingui en compte el màxim benefici per al conjunt de veïns de la zona.

Assumpte: Via pública

Un ciutadà va formular una queixa on exposava que l'Ajuntament l'havia requerit perquè adaptés el gual d'accés al local de la seva propietat. Manifesta que es va adreçar a l'Ajuntament per demanar informació de com s'havien de fer les obres i que, en adonar-se que se li demanaven unes mides diferents a les dels altres guals del carrer on hi ha el local, va demanar aclariments al respecte. Un cop fetes les obres tal li van indicar, manifesta que l'Ajuntament li ha demanat de nou que modifiqui el gual, atès que no s'adapta a la normativa.

En el moment de tancar l'edició d'aquest informe, el Síndic Personer ha rebut l'informe demanat a l'Ajuntament i està pendent d'aclarir alguns aspectes del seu contingut, abans d'emetre la corresponent resolució.

Assumpte: Serveis

Una ciutadana va formular una queixa on exposava determinades molèsties que pateix al seu habitatge com a conseqüència d'uns problemes al clavegueram; manifestava que des dels serveis municipals li van comunicar que les obres necessàries per a la reparació havien d'anar a càrrec seu i deia que no estava d'acord en assumir aquesta despesa perquè l'avaria en el clavegueram podia afectar diversos veïns.

Des de l'Ajuntament s'informa que s'havien inspeccionat les instal·lacions corresponents a la ubicació de l'immoble de la ciutadana i que la xarxa de clavegueram municipal estava en correcte estat de manteniment i que era l'escomesa de l'habitatge que estava completament embussada i en molt mal estat de conservació. Tam-



bé s'informa que aquesta escomesa, en tractar-se d'un edifici unifamiliar, afecta únicament l'habitatge de la ciutadana i que per tant no hi ha altres habitatges veïns connectats. En aquest sentit, el manteniment de les escomeses dels habitatges és competència dels propietaris, encara que el problema se suscití físicament en la connexió de la via pública.

Aquesta informació es va posar en coneixement de la ciutadana, que va manifestar la seva disconformitat. Properament, el Síndic Personer suggerirà a l'administració municipal que s'entrevisti amb la ciutadana per tal que li faciliti tota mena d'informació tècnica i sobre les seves responsabilitats com a propietària.

Assumpte: Serveis

Un ciutadà ha formulat una queixa en la qual exposa que l'empresa concessionària que gestiona el servei municipal d'abastament d'aigua potable a la ciutat, li va tallar el subministrament d'aigua sense previ avís i sense haver tingut l'oportunitat d'abonar el rebut en el període de pagament corresponent. Manifesta que va queixar-se a l'Ajuntament per mitjà de sol·licitud i que encara no ha rebut cap resposta.

La queixa actualment s'està tramitant d'acord amb allò previst en el Reglament orgànic municipal.

26



Assumpte: Neteja viària

Una ciutadana va formular una queixa on exposava la disconformitat amb la incoació d'un expedient sancionador al seu pare per haver llençat les escombraries a la via pública. La ciutadana explicava la reduïda mobilitat del pare i la circumstància de la ubicació dels contenidors, que havien estat canviats d'emplaçament, i qüestionava determinats aspectes de l'actuació municipal, els quals li suposaven indefensió.

Arran d'aquests fets, el Síndic Personer es va entrevistar amb la regidora responsable de l'àrea de Qualitat Ambiental a fi de comentar possibles incoherències sobre aquest tipus de sancions, i per recordar que en totes les actuacions d'incoació d'expedients sancionadors en aquest àmbit d'actuació no es pot vulnerar el dret fonamental de la presumpció d'innocència dels ciutadans.

La regidora va informar el Síndic Personer que amb motiu del canvi d'ubicació dels contenidors de recollida d'escombraries, s'havia suscitat una problemàtica amb els veïns del carrer, que es negaven a acceptar el canvi i a dur les escombraries fins a la nova ubicació; per això les abandonaven a la via pública, cosa que havia comportat que l'Ajuntament recorregués a la incoació d'expedients sancionadors per tal de solucionar el problema.

Vistes aquestes consideracions, el Síndic Personer va RECOMANAR a l'administració municipal que s'entrevisti amb el ciutadà i l'informi de les raons en què es fonamenta la incoació d'expedient sancionador, en el sentit de fer-li avinent la necessitat que tots els ciutadans hem de trobar la manera de complir amb les normes que regulen la neteja de la ciutat.

Assumpte: Neteja viària

Una ciutadana ha formulat una queixa en representació d'una societat mercantil que exerceix la seva activitat a la ciutat. En la queixa, exposa la disconformitat amb la incoació d'un expedient sancionador a la societat mercantil com a presumpta autora i responsable de la comissió d'una infracció administrativa que consisteix en l'abandonament de residus fora dels llocs autoritzats. Manifesta que, tot i que l'emballatge que s'havia desat fóra del contenidor corresponia a un producte venut en el seu comerç, l'abandonament el devia haver fet el client que va adquirir el producte, cosa que no pot provar per no poder identificar-lo.

La queixa actualment s'està tramitant d'acord amb allò previst en el Reglament orgànic municipal.

3.1.4 Economia**Assumpte: Gestió tributària**

Un ciutadà va formular una queixa on exposava que no havia rebut resposta a una sol·licitud en què demanava la devolució de l'import satisfet en concepte de taxa per recollida d'escombraries corresponent a un habitatge que ja no era de la seva propietat.

L'Ajuntament va informar que la reclamació s'havia d'estimar en relació amb la taxa per recollida de residus corresponent a determinats períodes, per la qual cosa s'havia resolt estimar les al·legacions formulades pel ciutadà, i anul·lar les corresponents liquidacions tributàries. També es va informar que s'havia comprovat que aquest ciutadà tenia un altre deute tributari en via executiva pel mateix tribut, però corresponent a un període diferent al que havia reclamat, i que també s'havia procedit d'ofici a l'anul·lació de la liquidació tributària corresponent.

Vist tot això, el Síndic Personer, recentment HA RECOMANAT a l'administració municipal que comuniqui al ciutadà el contingut de la resolució per la qual s'estimava la seva sol·licitud. També HA SUGGERIT a l'Ajuntament que resolgui o doni resposta al més aviat possible a les sol·licituds i peticions que se li formulin de conformitat amb la legislació vigent per a cada cas concret, o si més no, que es mantingui informada la persona de l'estat de tramitació dels expedients en cas de demora o tardança.

3.1.5 Territori i Medi Ambient**Assumpte: Activitats**

Un ciutadà va formular una queixa relativa a la manca de resposta municipal a la sol·licitud formulada pel representant de la comunitat de propietaris a la qual pertany. El ciutadà posava de manifest que s'havia sol·licitat una inspecció de la sortida de fums d'un aparcament confrontant a l'edifici a què pertany, atès que els



ocasiona importants molèsties pel fet que aquesta sortida es troba instal·lada al celobert de l'edifici, on hi ha les finestres de les cuines i dels dormitoris.

Des de l'Ajuntament s'informa que es va efectuar la inspecció per part de l'oficina d'Activitats, amb la conclusió que es complien els requisits normatius establerts al Pla d'ordenació urbanística municipal de 1982 i a l'Ordenança de garatges i aparcaments, i que aquesta normativa no impedia fer coincidir el pati de ventilació de l'aparcament, que només té funcions reals en cas d'incendi, amb la projecció del pati de ventilació i il·luminació necessària per als habitatges; s'aconsellava que si es volien millorar les condicions de funcionament, es podien fer determinades obres, cosa que encara no s'havia fet. A la vista d'aquest resultat, l'Ajuntament va recomanar a la comunitat de propietaris a què pertany el ciutadà que s'assessorés en relació amb les obres i les instal·lacions que es podien fer per tal de millorar les condicions de ventilació i salubritat, i posteriorment, presentés els projectes corresponents a l'Ajuntament per tal de portar a terme el condicionament, d'acord amb les normes vigents.

A la vista de la informació tramesa, el Síndic Personer va fer les següents consideracions:

L'aire net és un element indispensable per a la vida i, per tant, la seva utilització i gaudi ha de supeditar-se als interessos de la comunitat enfront als interessos individuals. La idea de medi ambient s'ha d'emmarcar en l'esfera de la qualitat de vida privada i familiar de les persones. El problema rau en establir els límits, els criteris per mesurar-los, i qui està legitimat per fer-ho.

En aquest punt, l'administració municipal hauria de vetllar pel respecte a la qualitat de vida a què s'ha fet referència, amb més èmfasi en polítiques i actuacions que protegeixen els interessos de la ciutadania.

És evident que l'Ajuntament ha procurat vetllar per la protecció d'aquests drets davant de possibles vulneracions en tots els àmbits sobre els quals té competències i desenvolupant i ha fet complir la normativa general que regula la protecció del medi ambient. En el cas que ens ocupa, Mollet del Vallès té l'Ordenança de convivència ciutadana i de la via pública, en què s'estableix que els titulars d'activitats o habitatges evitaran que es produeixin emissions de pols, olors, bafs i altres agents físics que puguin causar molèsties a dependències veïnes. Aquest article es troba en el capítol que parla dels altres tipus d'immissions diferents del soroll. Recordem com es defineixen les immissions: la presència en l'atmosfera d'una substància que li és estranya i que és susceptible d'afectar un element del medi o un organisme que hi viu.

El ciutadà exposava en la seva queixa les molèsties que pateixen els veïns de l'immoble com a conseqüència de les immissions de fum nociu que emeten els vehicles del garatge i que s'evacuen pel pati de desenfumatge per al propi garatge, alhora celobert de l'edifici. En l'objectiu que es persegueix de garantir la ventilació de l'aparcament, no es pot confiar en el fet que els gasos surten a la superfície i es dissipen en l'ambient exterior i no causen molèsties per olors, ja que són els veïns els que pateixen aquestes pudors, que s'hauria de poder mesurar per fixar la càrrega de la seva eliminació en l'agent causant.



Per tant, les normes abans esmentades, el Pla d'ordenació urbanística municipal i l'Ordenança de garatges i aparcaments, s'haurien de ponderar juntament amb aquelles que preveuen la protecció del medi ambient i dels drets de les persones pel que fa a la seva qualitat de vida privada i familiar.

Per finalitzar, indicar la necessitat de sensibilitat vers la ciutadania que no disposa dels mitjans adequats i efectius per fer valer els seus drets i que necessita una administració municipal, que és la més propera als ciutadans, per tal que protegeixi tot allò que la llei faculta per protegir.

Vist tot això, el Síndic Personer, recentment, HA RECOMANAT a l'administració municipal que faciliti al màxim, en el marc del què estableix la normativa, la tramitació, per part de la comunitat de propietaris a la qual pertany el ciutadà, del projecte tècnic que inclogui les obres i instal·lacions que ha de fer a la finca per tal de millorar les condicions de ventilació i salubritat. També HA SUGGERIT a l'Ajuntament que modifiqui i/o amplii la normativa municipal per tal de donar una major protecció a la ciutadania vers les immissions que perjudiquen el medi ambient i la qualitat de vida privada i familiar i que miri d'informar més detalladament dels drets que emparen la ciutadania en aquelles consultes que els facin relacionades amb els seus àmbits d'intervenció o derivant-los cap a altres institucions públiques o privades.

Assumpte: Activitats

Un ciutadà va formular una queixa en relació amb la sol·licitud d'un permís municipal ambiental per exercir una activitat de restauració que havia demanat l'any 2004. Exposa que des de l'inici de la tramitació havia complimentat els requeriments de documentació que havia rebut i que l'últim el va rebre aquest any. Exposava que no hi estava d'acord pel temps que havia transcorregut des del moment en què ell havia aportat l'última documentació fins que l'Ajuntament li havia donat resposta negativa, tenint en compte que el negoci, ja en funcionament, era el seu mitjà de subsistència.

Des de l'Ajuntament es va informar que a l'expedient administratiu hi figuren totes les sol·licituds, les al·legacions i les aportacions de documentació efectuades pel ciutadà; l'últim tràmit és el d'atorgament del permís municipal ambiental i la llicència d'establiment de concurrència pública per exercir l'activitat, condicionada al compliment de tota una sèrie de condicions, entre les quals hi ha el control inicial, què esdevé imprescindible per poder iniciar l'activitat, i que encara no havia complimentat aquell ciutadà.

Un cop estudiada la informació tramesa, el Síndic Personer va considerar, en relació amb la tramitació de l'expedient administratiu, que si bé és cert que s'havia resolt amb celeritat tant la sol·licitud de la llicència com totes les al·legacions del ciutadà, hi havia un tràmit que es trigava més d'un any a resoldre, temps que era excessiu i, per tant, perjudicial per als interessos del ciutadà, que tenia aquesta activitat com a principal ocupació laboral. A banda d'això, el Síndic Personer també va constatar que l'expedient resta pendent de la tramesa de documentació abans descrita per part del ciutadà.



Vist tot això, el Síndic Personer va RECOMANAR a l'Ajuntament que, un cop el ciutadà complimentés la documentació sol·licitada, es resolgués amb celeritat el que correspongués, per no demorar més aquest expedient. També va SUGGERIR a l'Ajuntament que resolgui o doni resposta el més aviat possible a les sol·licituds de llicència d'activitat, de conformitat amb la legislació vigent per a cada cas concret, i que no es demorin innecessàriament els tràmits que s'hagin de fer en el marc de la tramitació corresponent, per tal de no perjudicar els interessos dels sol·licitants.

Assumpte: Activitats

Una persona es va adreçar a l'Ajuntament per formular una queixa en relació amb el tancament imminent del seu negoci, una activitat de bar, en una zona de la ciutat en què hi ha suspensió de llicències.

Des de l'Ajuntament s'informa que en el lloc on es troba l'activitat, hi ha delimitat un Polígon d'Actuació Urbanística (PAU) pel Pla d'ordenació urbanística municipal, cosa que impedeix atorgar llicències i modificar-ne la titularitat, com pretenia aquesta persona.

Davant d'aquestes circumstàncies, el Síndic Personer no pot intervenir per demanar a l'Ajuntament que contravingui la norma jurídica. Per aquest motiu, no pot fer cap suggeriment o recomanació adient als interessos de la persona que s'ha dirigit a la Institució.

El Síndic Personer informa aquesta persona dels motius pels quals no es pot tramitar la queixa i dels fonaments que porten l'Ajuntament a la decisió de tancar l'activitat. Posteriorment, es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

Assumpte: Activitats (seguiment expedient)

En relació amb la queixa que va formular el representant d'una comunitat de propietaris per una sol·licitud de canvi d'ús d'un local situat a la planta baixa de l'immoble a què pertanyen, i vista la recomanació efectuada pel Síndic Personer que es tinguessin informats aquests ciutadans de com evolucionava la tramitació del corresponent expedient administratiu, el Síndic Personer va demanar a l'Ajuntament que el posés al corrent de com es trobava aquest assumpte des d'aleshores.

Des de l'Ajuntament, es va informar que, d'acord amb allò que prescriu la llei, s'havia donat audiència als propietaris del local davant l'arxiu de les actuacions pel transcurs de terminis, i que aquests havien formulat alegacions que s'havien de respondre i resoldre pròximament.

Aquesta informació es posa en coneixement del representant de la comunitat de propietaris i se l'informa que el Síndic Personer resta a l'espera de rebre més informació per part de l'Ajuntament.

Assumpte: Activitats (seguiment queixa)

En relació amb la queixa formulada per una comunitat de propietaris de les molèsties per soroll i fum que els ocasionava una activitat del bar situat als baixos de l'edifici al qual pertanyen, l'Ajuntament informa que respecte als sorolls, s'estaven com-



plint els horaris per part dels propietaris de l'activitat, i pel que fa als fums, finalment s'havia localitzat i verificat que hi havia certes irregularitats. Al respecte, es va efectuar el corresponent requeriment per tal de solucionar-les. Posteriorment, l'Ajuntament informa el Síndic Personer que s'havia solucionat efectivament el problema.

Aquests fets es posen en coneixement dels representants de la comunitat de propietaris. A la vista d'aquest resultat, el Síndic Personer finalitza la seva actuació i s'arxiva l'expedient.

Assumpte: Disciplina urbanística

Una ciutadana va formular una queixa en relació amb la construcció d'un edifici a la finca contigua al seu habitatge.

Un cop iniciada la corresponent investigació, l'Ajuntament va informar que no constava cap queixa per escrit de la construcció a nom de la ciutadana ni de cap persona que actués en la seva representació.

A la vista d'aquesta informació, el Síndic Personer va determinar la inadmissió de la queixa perquè no complia els requisits establerts al Reglament orgànic municipal, atès que cal haver-se adreçat per escrit a l'Ajuntament abans de queixar-se a la institució del Síndic Personer.

Un cop comunicada aquesta decisió, la ciutadana es va adreçar de nou a la Institució per exposar els seus temors de si les obres es feien correctament pel que fa a les distàncies entre edificis. A aquests efectes, el Síndic Personer va demanar aclariments als serveis tècnics municipals, que van inspeccionar-ho per verificar els termes de la llicència atorgada al promotor de l'edifici. Els resultats van ser favorables en el sentit que l'edifici s'estava construint d'acord amb els paràmetres fixats per la normativa d'habitabilitat. Aquesta informació es va comunicar a la ciutadana i es van finalitzar les actuacions.

Assumpte: Disciplina urbanística

Una ciutadana va formular una queixa en relació amb la manca de resposta per part de l'Ajuntament a una sol·licitud en què demanava un certificat d'aprofitament urbanístic i pel qual havia abonat la taxa municipal corresponent. Posteriorment, va tornar a reiterar la seva petició per mitjà de sol·licitud i tampoc havia rebut resposta.

Un cop iniciada la corresponent investigació, l'Ajuntament va informar que el departament encarregat de la seva tramitació havia tramés per correu la documentació que havia demanat la ciutadana.

Aquests fets es posen en coneixement de la persona que havia formulat la queixa, la qual no manifesta res en contra. Vist aquest resultat, el Síndic Personer finalitza les actuacions i s'arxiva l'expedient.

Assumpte: Disciplina urbanística

Un ciutadà va formular una queixa en relació amb la manca de resposta municipal a la sol·licitud presentada davant l'Ajuntament en què demanava una inspec-



ció de l'habitatge situat a la planta baixa de l'immoble on viu, per les molèsties que li causava una sortida de fums.

Des de l'Ajuntament s'informa que s'ha inspeccionat el pati interior d'illa adossada de la finca denunciada i s'ha verificat que en una de les parets de tancament del pati s'ha construït una barbacoa. Al respecte, indica la normativa que és d'aplicació, en concret el Pla d'Ordenació Urbanística Municipal de Mollet del Vallès, pel que fa a la qualificació del pati com a sistema d'espais lliures públics; l'Ordenança de convivència ciutadana i de la via pública, on es diu que els titulars d'habitatges evitaran que es produeixin emissions de pols, olors, bafs i altres agents físics que puguin produir molèsties a dependències veïnes; i, finalment, el Decret 259/2003, de 21 de febrer, sobre requisits mínims d'habitabilitat en els edificis d'habitatges, que en relació amb l'emplaçament de l'aparell de cocció estableix que hi ha d'haver la instal·lació d'una campana que evacui els fums fins a la coberta de l'edifici a través d'un conducte individual en el qual s'activi mecànicament l'extracció.

L'Ajuntament també va informar que requeriria al veí que causava les molèsties que procedís al desmuntatge de la barbacoa perquè no s'ajustava a la normativa vigent, cosa que també es comunicaria al ciutadà que ho va denunciar perquè conegués les actuacions municipals derivades de la seva sol·licitud.

A la vista d'aquesta informació, el Síndic Personer, recentment, va **RECOMANAR** a l'administració municipal que comunicués al ciutadà les actuacions dutes a terme i el contingut de l'informe tècnic elaborat arran de la denúncia formulada, i que es portés a terme al més aviat possible el requeriment abans esmentat per tal que s'acabessin les molèsties que pateix el ciutadà. Al respecte, el Síndic Personer demana que se'l mantingui informat de com se soluciona finalment aquest assumpte. També va **SUGGERIR** a l'Ajuntament que resolgui o doni resposta el més aviat possible a les sol·licituds i peticions que se li formulin, de conformitat amb la legislació vigent per a cada cas concret.

32



Assumpte: Disciplina urbanística

Un ciutadà va formular una queixa en relació amb la manca de resposta per part de l'Ajuntament a unes sol·licituds en què demanava, de forma reiterada, una llicència per a la segregació d'un local comercial.

Des de l'Ajuntament es va informar que a l'expedient administratiu hi figuraven les sol·licituds del ciutadà, a les quals no s'havia donat resposta, i que la tardança en resoldre l'expedient havia estat motivada per la dificultat en fer l'anàlisi i treure conclusions de si es podien o no admetre les obres plantejades, atès que es tracta d'un edifici amb volum disconforme amb el planejament.

No obstant això, s'havia procedit a comunicar-li que s'havia informat negativament la seva sol·licitud, atès que la documentació presentada amb el projecte era insuficient en el sentit que calia definir i enumerar els usos permesos en els dos locals, d'acord amb les condicions de situació del local i d'usos permesos de la zona, que determina el Pla d'Ordenació Urbanística Municipal de Mollet del Vallès (POUM), i que calia també preveure les mesures de protecció contra incendis i de supressió

de barreres arquitectòniques de cadascun dels usos definits en la relació d'usos admesos pel POUM.

Vista tota aquesta informació, el Síndic Personer va RECOMANAR a l'Ajuntament que comunicués al ciutadà les actuacions dutes a terme i el contingut de l'informe tècnic elaborat arran de la sol·licitud. També va SUGGERIR a l'Ajuntament que resolgui o doni resposta el més aviat possible a les sol·licituds i peticions que se li formulin de conformitat amb la legislació vigent per a cada cas concret, o si més no, que s'informi el sol·licitant de l'estat de tramitació dels expedients en cas de demora o tardança.

Assumpte: Disciplina urbanística

Una ciutadana va formular una queixa en què posava de manifest que va demanar a l'Ajuntament que intervingués en una problemàtica que mantenia amb un veí de l'immoble on viu, pel fet que li causava molèsties greus per la brutícia acumulada a la teulada de l'habitatge veí.

La queixa actualment s'està tramitant d'acord amb allò previst en el Reglament orgànic municipal.

Assumpte: Disciplina urbanística (pendent 2005)

En relació amb la queixa que va formular una ciutadana per les molèsties que patia com a conseqüència d'unes obres efectuades en el celobert de l'habitatge de l'edifici on viu, des de l'Ajuntament es va informar que el cobert que hi ha al pati interior de l'edifici, pel seu estat i per la informació que aportava la ciutadana, podria haver estat instal·lat abans de l'any 1999; per tant, la infracció urbanística hauria prescrit per haver transcorregut el temps que fixa la normativa sense haver fet cap actuació municipal.

Pel que fa a les molèsties que pateix pels fums emesos per la caldera de l'habitatge veí, i en l'àmbit del control de les inspeccions i les revisions periòdiques de les instal·lacions receptores de gasos combustibles, és la Generalitat de Catalunya l'administració que té les competències exclusives en matèria de seguretat d'aquest tipus d'instal·lacions.

Per tant, es va derivar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, vist que per la competència en matèria de seguretat de les instal·lacions de gasos combustibles que té la Generalitat de Catalunya, és aquella Sindicatura l'òrgan competent per poder requerir a l'administració autonòmica per tal que es comprovi l'existència de disfuncions en el funcionament de les instal·lacions de gas a què s'ha fet referència.

Assumpte: Disciplina urbanística (seguiment d'una queixa)

Una ciutadana que havia formulat una queixa que ja es va resoldre pel Síndic Personer, es torna a dirigir a la Institució perquè encara no s'han solucionat els problemes que denunciava en el seu moment; en concret, les molèsties que li causaven els sorolls emesos per uns aparells d'aire condicionat ubicats a l'edifici en què es troba el seu habitatge.



En aquest assumpte, l'Ajuntament va verificar els nivells de soroll i el resultat va ser que els aparells d'aire condicionat objecte de les molèsties incompleixen els límits establerts a l'Ordenança de convivència ciutadana i la via pública, i en conseqüència va resoldre requerir a la promotora de les obres d'instal·lació dels aparells d'aire condicionat per tal que apliqués les mesures correctores necessàries per evitar sorolls.

En aquest sentit, el Síndic Personer va recomanar a l'administració municipal que procurés solucionar la petició de la ciutadana afectada, d'acord amb les atribucions de la normativa municipal. Al respecte, el Síndic Personer també va demanar que se'l mantingués informat sobre la resolució efectiva del requeriment, així com de l'eliminació real dels sorolls.

Posteriorment, l'Ajuntament va determinar que havia incorregut en un error en el sentit que la persona a la qual s'havia de requerir per aplicar les mesures correctores per tal d'evitar els sorolls no era la promotora, que ja disposava de la llicència de primera ocupació, sinó la comunitat de propietaris a la qual pertanyia la ciutadana, sense perjudici de les accions que aquesta pogués dur a terme contra el promotor per exigir-ne les corresponents responsabilitats.

Tota aquesta informació es posa en coneixement de la ciutadana en una reunió mantinguda amb els serveis tècnics municipals i el Síndic Personer.

34



3.1.6 Serveis Personals

Assumpte: Serveis Socials

Un ciutadà s'ha dirigit a la Institució per queixar-se de no haver rebut la resposta que esperava a una sol·licitud que va formular davant l'Ajuntament, en què demanava la subvenció del cost per pagar els serveis d'una persona que fes de cangur dels seus fills durant les hores que no van al col·legi.

El ciutadà, vidu i pare amb dos fills petits, al·lega que és l'únic que pot portar els nens al col·legi, donar-los aliments i les atencions necessàries per la seva edat, i per això no té temps per treballar. Per aquest motiu, la seva situació econòmica és molt precària i la situació de la família empitjora dia a dia.

Vista la situació de crisi emocional del ciutadà, el Síndic Personer va demanar a la regidora de Serveis Socials que es fes tot el possible per atendre i estudiar curosament la situació d'aquest ciutadà i la seva família, i trobar la solució més adient a les seves necessitats.

Des de l'Ajuntament, la responsable de l'assistència social ha contestat que s'està estudiant aquest cas, però que el més important és trobar la solució que doni més garanties per l'efectiva cura dels petits i que s'entrevistaran amb el pare el més aviat possible.

Al respecte, el Síndic Personer demana a l'Ajuntament que se'l mantingui informat de com se soluciona finalment aquest cas.

Assumpte: Serveis Socials

Una ciutadana formula una queixa on exposa les molèsties que li causen alguns veïns de l'immoble on viu. Si bé inicialment la queixa semblava referida als serveis de salut pública, posteriorment el Síndic Personer, davant la crisi emocional de la ciutadana, va decidir posar en marxa un procés per tal de donar solució a la problemàtica plantejada, amb la participació dels cossos de seguretat de la Policia Municipal i dels Mossos d'Esquadra, Serveis Socials i el propi Síndic Personer.

Actualment, aquest cas es troba en fase de tramitació i mediació amb els veïns i la família de la ciutadana.

Assumpte: Salut Pública

Una ciutadana formula una queixa en què exposa que com a conseqüència d'una sanció que li va ser imposada per l'Ajuntament per no tenir censat el seu gos, les seves dades, juntament amb el motiu de la sanció, apareixen a internet, fet que li suposa determinades molèsties.

La queixa actualment s'està tramitant d'acord amb allò previst en el Reglament orgànic municipal.

3.1.7 Empreses municipals i organismes autònoms**Institut Municipal d'Educació****Assumpte: Sol·licitud de canvi de col·legi**

Una persona va formular una queixa davant el Síndic Personer en relació amb la denegació de canvi de col·legi per a la seva filla. En la queixa exposava que va demanar el trasllat a causa del canvi de domicili que havien fet, i se li va denegar amb la recomanació que sol·licités el canvi en la preinscripció del següent curs 2006-07; aquesta persona explicava que, per motius laborals del matrimoni, la nena havia d'anar sola al col·legi pel fet que no hi havia cap altra persona que la pogués acompanyar.

Des de l'Institut Municipal d'Educació es va informar el Síndic Personer que no havien rebut cap sol·licitud de canvi de col·legi d'aquella persona, i de quins eren els criteris normatius que regeixen el supòsit de trasllat de col·legi per canvi de domicili d'un alumne.

En el decurs de la investigació, la persona que es va adreçar al Síndic Personer, el va informar que ja havia estat tramitat el canvi de col·legi per a la seva filla per al curs 2006-2007. Vista aquesta informació, el Síndic Personer finalitza les actuacions i s'arxiva l'expedient.

Promoció de Sòl Municipal de Mollet, SL.**Assumpte: Habitatges de protecció oficial**

Una ciutadana va formular una queixa en què exposava que va ser una de les persones beneficiades per accedir a l'adquisició d'un dels habitatges de protecció



oficial de La Vinyota, i que s'havien posat en contacte amb ella des d'una de les promotores per iniciar els tràmits per a l'adquisició de l'habitatge. També deia que no considerava adequat el tracte que havia rebut de la promotora ni les condicions generals i econòmiques plantejades.

Posteriorment, la ciutadana va desistir en la tramitació de la queixa, tot mostrant una gran decepció per com s'havia desenvolupat el procés després de saber que havia estat una de les persones beneficiàries, cosa que la va portar a renunciar a la possibilitat d'accedir a l'habitatge davant la inseguretat que li generava la forma en què s'estava gestionant per part de la promotora i el tracte que havia rebut per part d'aquella gestora.

No obstant això i vist el contingut del conjunt d'informació recollida i per les manifestacions efectuades per la ciutadana i per part de l'empresa municipal, el Síndic Personer va considerar el següent:

Quant a les polítiques públiques de creació d'habitatge de protecció oficial, que li consta per haver-ho comentat amb altres síndics i defensors locals, Mollet del Vallès és una ciutat on l'administració municipal es preocupa de la necessitat de disposar d'un parc immobiliari públic i en la mesura del possible, en els últims anys hi ha una clara política d'habitatge en aquest sentit. L'any 1987, l'Ajuntament constitueix l'empresa PROMOSOL per gestionar el patrimoni públic de sòl i promoure la construcció d'habitatges, entre d'altres.

Pel que fa a la queixa, la ciutadana palesa en tot moment els seu desencís amb la forma en què s'està gestionant aquesta promoció per part de la promotora. Concretament, esmenta que el fet de ser possible adjudicatària en el sorteig, no li ha generat en cap moment la certesa d'aquesta adjudicació, sobretot pel fet que per poder accedir a l'habitatge havia de complir els requisits fixats amb caràcter general per la Generalitat de Catalunya, però en el moment de l'adjudicació concreta de l'habitatge, un cop acabada d'edificar la promoció —és a dir, després d'haver passat un període de temps considerable, uns dos anys aproximadament— en què les condicions econòmiques i personals poden canviar substancialment. Tot això, juntament amb el fet que se'ls requeria en l'actualitat per tal que signessin un contracte per constituir una cooperativa i per tal que comencessin a fer unes aportacions de diners a compte.

En resum, aquesta manca d'informació dels drets i obligacions dels possibles adjudicatàries d'habitatges de protecció oficial, la forma de gestió de la promoció, i les característiques d'aquest tipus de relació contractual de cooperativa, s'hauria de poder esmenar en promocions futures. També li consta que l'Ajuntament ha fet una campanya informativa adient i un procés d'adjudicació que ha estat públic i transparent.

En aquest sentit, i esmentant els principis de publicitat, concurrència pública i transparència que han de prevaler en tota actuació pública, per millorar en promocions futures, potser seria bo elaborar unes bases per tal de dotar de la màxima objectivitat i de donar la màxima informació als ciutadans. Aquestes bases haurien d'incloure, a més dels requisits per accedir-hi, els barems i el còmput de puntuacions, i informacions tan importants com els drets i les obligacions de les persones que resulten escollides en el sorteig.



L'altra queixa que formula la ciutadana és la sensació de la gent d'haver estat deixada en mans de les promotores, sobretot pel que fa al tracte i a la informació rebuda per a la signatura del contracte; quant a les obligacions per al contractant en el règim triat de cooperativa, les condicions de pagament, els terminis, i les característiques dels habitatges, entre d'altres, el Síndic Personer suggerirà que en futures promocions d'habitatges, incloses les de lloguer, l'Ajuntament hauria de vetllar o de tutelar tot el procés i assegurar alguna mena d'instrument de control sobre les promotores per constatar que compleixin tant les seves obligacions contractuals com els principis que regeixen l'actuació de l'administració pública, atès que estan duent a terme una activitat de promoció d'habitatge de protecció pública.

A la vista de tota aquesta informació, el Síndic Personer, recentment, HA SUGGERIT a l'Ajuntament que en futures promocions d'habitatges de protecció oficial, incloses les de lloguer, seria bo que milloressin els processos d'informació als ciutadans sobre les promocions que es facin. També HA SUGGERIT a l'administració municipal que vetlli pels interessos dels ciutadans des de l'inici dels processos de promocions d'habitatges de protecció oficial fins a l'efectiva adjudicació de l'habitatge als beneficiaris, per tal d'assegurar que les promotores compleixin també les obligacions concretes.

3.1.8 Altres institucions

Assumpte: Habitatges Adigsa

Uns ciutadans van formular una queixa en relació amb la seva disconformitat amb la resolució d'un conflicte que mantenien amb Adigsa, empresa pública del Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya, per un habitatge social públic.

Vista l'administració competent, el Síndic Personer va derivar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva tramitació.

Assumpte: Administració de Justícia

Una ciutadana formula una queixa en relació amb determinades irregularitats que ha detectat en la tramitació d'unes actuacions judicials, en què ella és part, seguides en els Jutjats de Primera Instància i Instrucció de Mollet del Vallès.

Vista l'administració competent, el Síndic Personer va derivar la queixa al Síndic de Greuges de Catalunya per a la seva tramitació.

Assumpte: Disciplina urbanística

Un ciutadà formula una queixa davant la Institució on posa de manifest determinats problemes amb veïns de la comunitat de propietaris a què pertany i amb el promotor de l'immoble, i al respecte demana determinada documentació tècnica.

Del contingut de la queixa, es despenia que el ciutadà no s'havia adreçat a l'Ajuntament per demanar la documentació a què feia referència. En aquest sentit, se'l va informar que fes la sol·licitud a l'Ajuntament. Vist aquest resultat, el Síndic Personer va determinar l'arxiu de l'expedient.



Assumpte: Educació

L'associació de pares i mares d'un col·legi de la ciutat ha formulat una queixa davant el Síndic Personer per informar-lo de determinades qüestions que afecten l'organització del col·legi, i demanen la seva intervenció per tal de solucionar el problema que es pot suscitar.

Al respecte, i vist el contingut de l'escrit, el Síndic Personer està pendent de reunir-se amb els representants de l'associació per saber exactament per què recorren a aquesta Institució.

La queixa actualment s'està tramitant d'acord amb allò previst en el Reglament orgànic municipal.

3.2 Altres actuacions**Assumpte: Borsa d'habitatges de lloguer**

Una ciutadana s'ha dirigit a la Institució per exposar que no ha rebut la resposta que esperava a una sol·licitud que va formular a l'Ajuntament, en què demana ajuda per trobar un habitatge que pogués pagar amb els seus recursos.

A causa de les condicions econòmiques en què es troba (mare separada amb dos fills petits), va demanar el suport del Síndic Personer en la seva sol·licitud davant dels Serveis Socials, atès que es veu sense habitatge per a ella i els seus fills. La petició de mediació del Síndic Personer també ve motivada per la percepció que té la ciutadana del fet que l'assistenta social que la va atendre potser no va entendre la seva situació.

Vista la situació de crisi personal i econòmica de la persona i la necessitat de disposar d'un habitatge, el Síndic Personer, a més d'orientar la persona en la realització d'altres actuacions i possibilitats davant altres institucions, exposa i demana a la regidora responsable de Serveis Socials que ho tinguin en compte i facin els possibles per ajudar-la a trobar amb urgència la millor solució possible.

Assumpte: Serveis d'assistència social

Un ciutadà amb mobilitat reduïda, s'ha dirigit al Síndic Personer per exposar-li que més d'un cop ha necessitat demanar ajuda per pujar a casa seva a causa d'avaries a l'ascensor de l'immoble on viu, per la falta de mobilitat i poca capacitat de resposta davant aquestes situacions, en moure's en cadira de rodes. També exposa que té constància que aquesta situació o similar, la pateixen altres ciutadans que es troben com ell.

En dues ocasions va sol·licitar ajuda a la policia municipal i aquesta va respondre amb diferents actuacions: la primera vegada, agents de la policia municipal van pujar-lo fins a casa seva, i en la segona, els agents van intentar buscar altres entitats que fessin l'operació, cosa que va trigar un temps i va generar que el ciutadà, després d'esperar, recorregués a altres persones per tal que l'ajudessin a pujar l'escala fins al seu habitatge.



Davant d'aquests fets, el ciutadà sol·licita al Síndic Personer que demani a l'Ajuntament la definició i posada en marxa d'un protocol que prevegi l'ajut i el servei a totes les persones que es puguin trobar en aquestes o semblants situacions.

El Síndic Personer considera la realitat diària de moltes d'aquestes persones necessitades d'una atenció especial. Sap que no hi ha cap norma que obligui la Policia Municipal a fer aquest tipus de serveis, i tenint en compte que els serveis de l'Ajuntament no poden defugir ni deixar d'atendre els ciutadans quan són cridats en situacions de mobilitat reduïda, malalties, i altres, ha exposat aquest cas a l'administració municipal i ha parlat amb els responsables de la Policia Municipal i de l'Assistència Social, que estan estudiant possibles solucions.

Per tot això, el Síndic Personer ha fet una recomanació especial a la Policia Municipal, tot demanant que, mentre no es trobi una solució, es respongui amb eficàcia, bé amb la intervenció personal o bé cercant la intervenció del servei més adient quan calgui.

4. Relacions amb altres institucions

4.1 Síndic de Greuges de Catalunya

Com en anys anteriors, a l'oficina del Síndic Personer s'han atès els ciutadans que plantejaven consultes o queixes relatives a actuacions dutes a terme per altres administracions diferents a la municipal, o en àmbits de competència que excedien les responsabilitats municipals per raó de les matèries a què afectaven.

En alguns casos només s'ha hagut d'informar els ciutadans dels tràmits que havien de dur a terme per formular la seva queixa davant d'aquella Institució, i se'ls ha ofert, fins i tot, la possibilitat de trametre-la per mitjà de l'oficina del Síndic Personer, en virtut del conveni de col·laboració que hi ha signat amb aquella Institució. Aquest conveni, a més, facilita la possibilitat al Síndic Personer de fer un seguiment de la tramitació i els resultats dels casos plantejats a través de la seva oficina.

Per altra banda, també s'han atès a l'oficina del Síndic Personer altres persones que pertanyien a altres municipis, que, coneixent la Institució a Mollet del Vallès, s'hi han dirigit per demanar ajuda en els seus problemes amb l'administració municipal de les seves ciutats. En aquests casos, s'ha derivat el coneixement de les queixes al Síndic de Greuges de Catalunya.

4.2 Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i defensores locals de Catalunya

L'Associació de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya (FòrumSD) agrupa les institucions locals en aquest àmbit d'actuació. Hi pertanyen pràcticament la totalitat de sindicatures locals de Catalunya, així com algunes ciu-



tats de l'estat espanyol com Alboraya, Calvià, Córdoba, Gandía, Jerez de la Fronteira, Màlaga i Vitòria.

El FòrumSD sorgeix l'any 2002 com a resultat de la necessitat de col·laboració entre els diferents síndics i defensors locals, institucions semblants i amb problemàtiques comunes. No cal explicar que els temes que es plantegen com a queixes en les diferents sindicatures locals són variats i complexos i, evidentment, responen a diferents interpretacions per part de ciutadans i d'ajuntaments sobre temes urbanístics, tributaris, sancionadors, i d'ordre públic, entre d'altres; en el fons, totes aquelles situacions en què els ajuntaments, actuant o deixant d'actuar, afecten els veïns del municipi.

Són objectius del FòrumSD la promoció del desenvolupament i creixement de la Institució, la seva extensió a ciutats i pobles que encara no tenen aquesta figura, el desenvolupament de models conjunts de treball i l'oferta d'una xarxa d'informació, coordinació, intercanvi i assessorament entre tots els defensors de la ciutadania. Fonamentalment, aquesta col·laboració es fa a través de la connexió directa per mitjà d'internet de totes les sindicatures locals, que fan d'aquesta xarxa una eina útil per a tots els que hi participen i li donen una validesa inqüestionable.

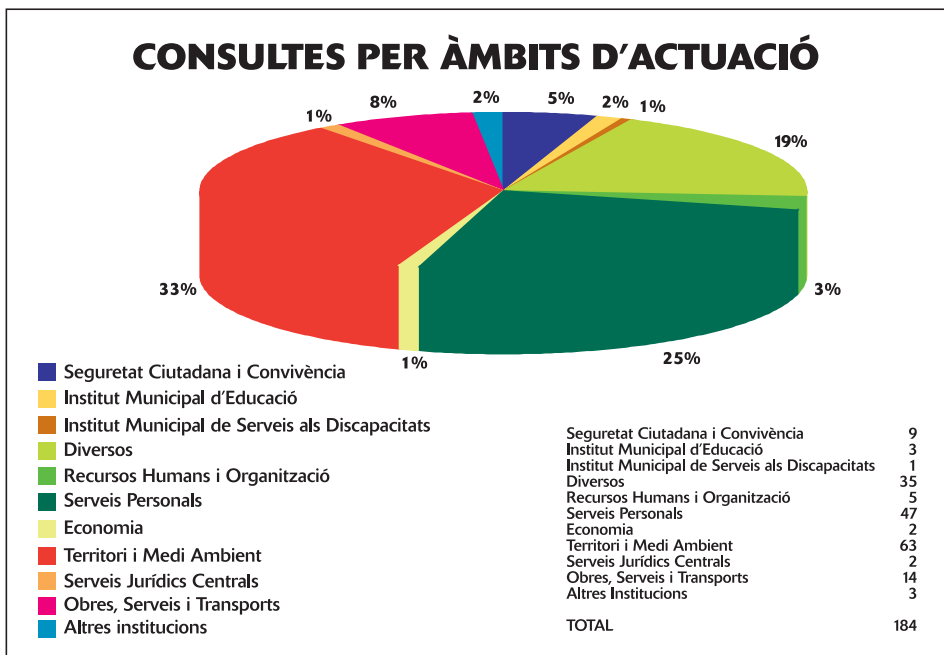
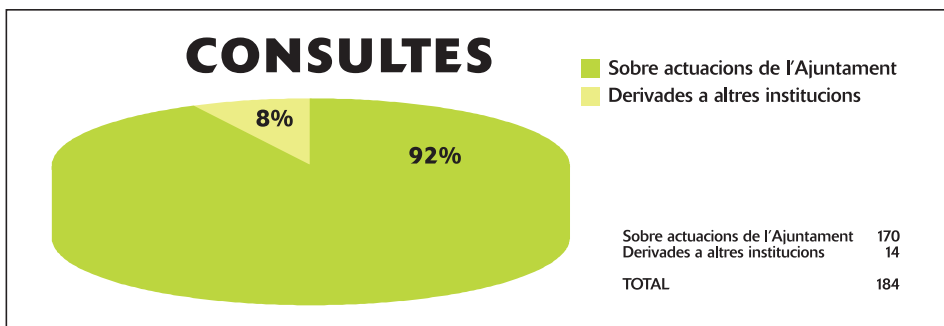
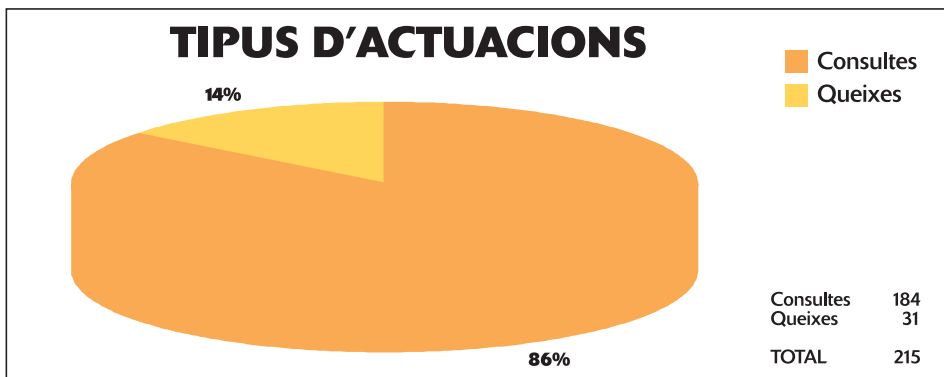
El FòrumSD orgànicament disposa d'una Junta Directiva per a la gestió i administració dels assumptes de l'associació, de la qual el Síndic Personer n'és membre fins al mes de febrer de 2007, on desenvolupa les funcions de secretari, tasca que exerceix amb el suport del personal adscrit a l'oficina de la Institució.

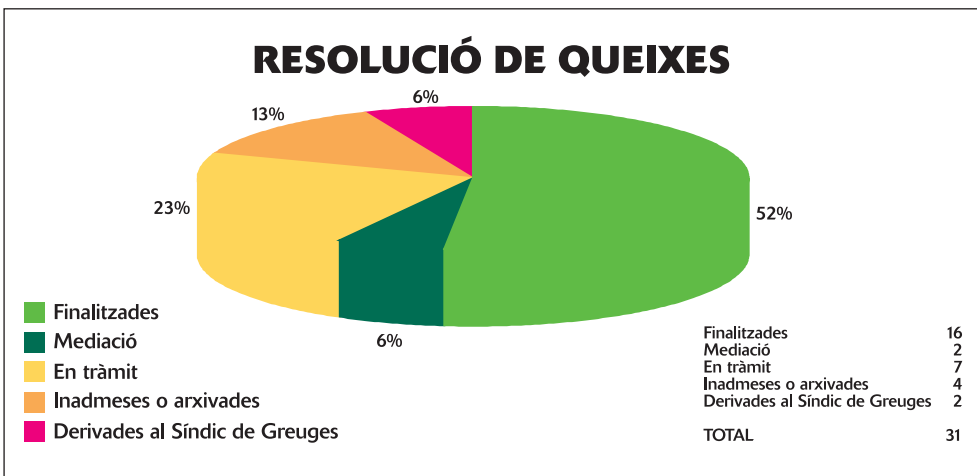
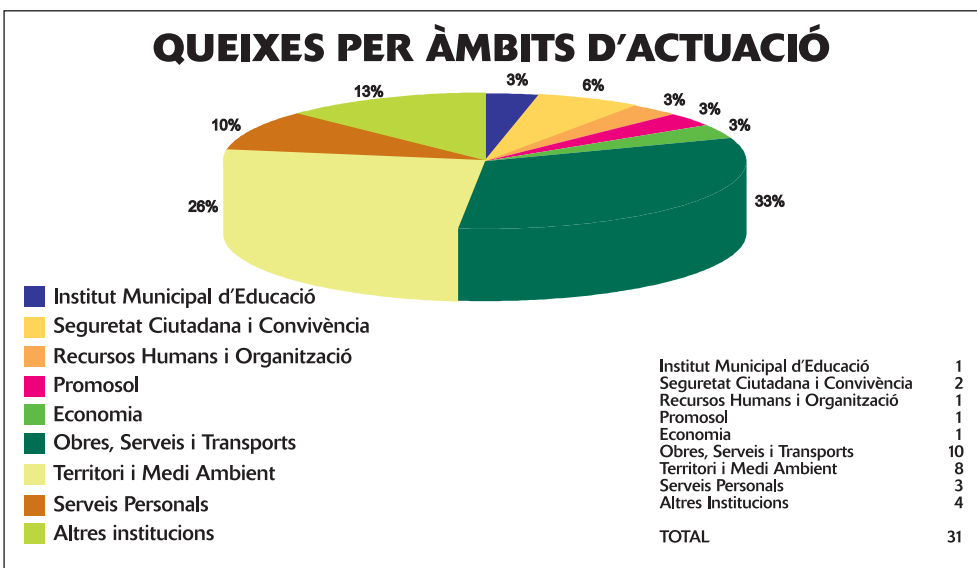
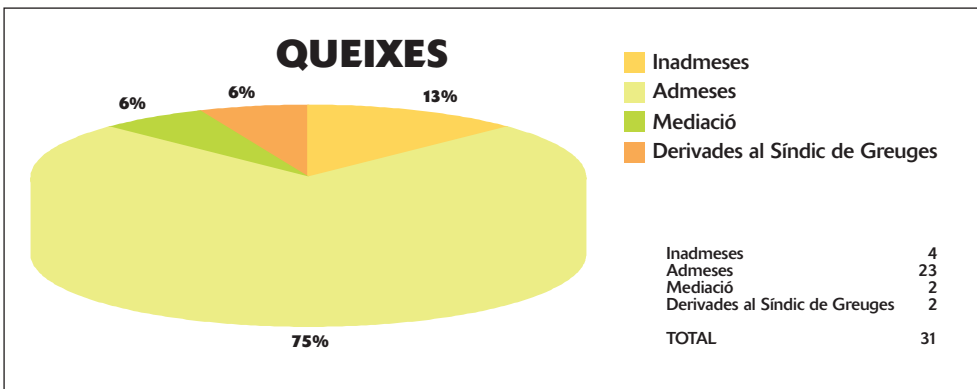
Per aquest motiu, el passat estiu, Mollet del Vallès va ser l'escenari de la *VIII Trobada-Assemblea de síndics, síndiques, defensors i defensores locals*, amb l'assistència dels defensors locals de Catalunya, el Síndic de Greuges de Catalunya, representants polítics i personalitats del món universitari.

En el pla de treball aprovat en aquesta assemblea hi consten com a objectius, entre d'altres, la creació d'una pàgina web del FòrumSD, amb una part d'accés restringit per als seus socis i una altra amb continguts d'accés obert a tota la ciutadania; la presentació de la guia sobre la figura del defensor local per a aquells ajuntaments que vulguin crear aquesta institució; i l'elaboració de recomanacions conjuntes.



5. Gràfiques







Sindic Personer

