

Informe 2007

del Síndic Personer de Mollet del Vallès



Índex

1. Pròleg	5
2. Presentació	7
3. La institució del Síndic Personer	9
4. Gràfiques estadístiques	11
5. Les queixes presentades	13
5.1 Expedients tramitats	21
5.1.1 Organització i Recursos Humans.....	21
5.1.2 Seguretat Ciutadana i Convivència	22
5.1.3 Obres, Serveis i Transports.....	24
5.1.4 Economia.....	29
5.1.5 Territori i Medi Ambient.....	32
5.1.6 Serveis Jurídics	43
5.1.7 Serveis Personals.....	44
5.1.8 Altres institucions	45
5.1.9 Altres actuacions	45
6. Relacions amb altres institucions	49
6.1 Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya	49
6.2 Síndic de Greuges de Catalunya	50





1. Pròleg

De nou, teniu a les vostres mans la memòria d'activitats desenvolupades pel Síndic Personer i el seu equip, que corresponen en aquesta ocasió a l'any 2007 i al quart any d'activitat des que es va reimplantar la Institució a la nostra ciutat.

L'Administració Municipal, per voluntat pròpia, creà la Institució del Síndic Personer, un òrgan al servei de la ciutadania amb l'objectiu de defensar els seus drets fonamentals. Durant l'any 2003 vaig ser nomenat en aquest càrrec.

Fa quatre anys de la data en què vaig acceptar amb il·lusió la responsabilitat de tornar a posar en marxa la Institució del Síndic Personer. Responsabilitat que em va semblar molt gran, però molt bonica, ja que em proporciona l'oportunitat de poder ajudar directament els ciutadans i les ciutadanes i col·laborar en la millora de les condicions de la convivència a la nostra ciutat.

En aquell moment, la institució solament era un projecte i una il·lusió, avui és una realitat. Como ja sabeu, l'objectiu del Síndic és atendre a les persones que es dirigeixen a la institució perquè en les seves relacions amb l'Administració no s'han sentit atesos com ells esperaven i busquen trobar un camí i una solució al problema plantejat.

El Síndic pot obrir noves vies de solucions i donar noves perspectives als problemes de la ciutadania buscant una visió i una atenció més personal i promovent el diàleg entre l'Ajuntament i els ciutadans.

Després d'aquests anys treballant, la Institució del Síndic es troba cada dia més a prop de la gent i de les associacions que les representen, a prop de totes les persones que han decidit viure a la nostra ciutat, que ha propiciant que puguin dirigir-se amb confiança a la Institució amb la confiança que seran atesos.

El Síndic, en totes les actuacions, obra amb independència i objectivitat, procura servir la ciutadania en la defensa dels drets fonamentals, i incidir en la possible millora de l'administració amb la demanda que totes les actuacions siguin transparents i al servei dels ciutadans.

Francisco Amaya i Moreno
Síndic Personer



2. Presentació

D'acord amb l'article 144 del Reglament Orgànic Municipal del Síndic Personer de Mollet del Vallès, presento l'informe anual corresponent al quart any de funcionament de la institució, que conté les activitats desenvolupades per l'equip de la Sindicatura durant l'any 2007, any que ha coincidit amb el canvi de la Corporació Municipal i, per tant, amb la renovació del consistori i dels responsables de les regidories. També ha suposat el canvi de l'activitat i responsabilitats de part del personal tècnic.

Per això, en primer lloc, manifesto des d'aquestes pàgines, l'agraïment a l'alcalde, a tots els membres del consistori sortint, als regidors i regidores i als equips tècnics que han fet possible amb la seva col·laboració la feina feta fins ara. Dono la benvinguda a l'alcalde, els regidors i les regidores i als equips tècnics, tant a aquells que repeteixen com a aquells que s'incorporen a treballar directament en l'administració dels recursos de la nostra ciutat. Segur que col·laboraran igualment en aquesta tasca; de fet, ja ho estan fent en el que va de mandat.

Igualment, vull agrair la feina feta per l'equip de la sindicatura, per la seva constància, l'interès i la dedicació al servei en l'atenció a les persones que es dirigeixen a la institució.

Saludo també la persona que recentment s'ha incorporat a l'equip; segur que amb la seva dedicació es donarà un nou impuls a l'oficina i millorarem l'atenció als ciutadans i l'eficàcia en la tramitació dels expedients.

Durant aquest temps, hem constatat que la bona voluntat i disposició dels regidors, dels tècnics i del personal de l'Ajuntament, en la tramitació de les queixes, fan possible que es puguin trobar solucions a la majoria de les demandes presentades, i fer, de la tasca del síndic, un servei útil a la ciutadania, i que l'Administració pugui presentar una actitud oberta i disposada a estudiar i trobar una millor solució a les pretensions que es plantegen, amb un tracte més individualitzat.

Cal que els nous regidors es prenguin el seu treball com un vertader servei a la ciutat i l'únic motiu que els mogui sigui en interès dels ciutadans i les seves necessitats. Que posin la il·lusió i el cor en la tasca que tots tenim d'assolir la ciutat que volem, una ciutat agradable i segura per viure, on cada ciutadà, cada ciutadana sigui respectat i atès per l'administració propera.

La Institució del Síndic no neix de la desconfiança de la gestió municipal, sinó que té com a objectiu la defensa dels drets fonamentals dels ciutadans. Vetllar perquè l'Administració respecti i faci el possible per assolir el compliment d'aquests drets dels ciutadans. Equilibrar les actuacions de les diferents àrees. Integrar al màxim possible els drets individuals amb les exigències col·lectives, i sobretot, que les persones que viuen a Mollet, siguin ateses amb dignitat i eficàcia en totes les seves relacions amb l'Ajuntament.

Per les consultes i les queixes que arriben a l'oficina del síndic, és evident que després d'aquest anys de funcionament, la majoria dels ciutadans coneixen la seva



activitat i possibilitats, i saben que hi poden recórrer quan sigui necessari, i encara que aquest any s'han incrementat les queixes presentades, no implica considerar que l'Ajuntament no té un bon nivell en els serveis que ofereix als ciutadans, en el compliment dels procediments aplicables com a administració i en la satisfacció de les demandes que se li formulen.

En aquest sentit, cal destacar la coordinació entre la Institució del Síndic, els Serveis de Mediació Comunitària i l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor, la qual ha fet possible la derivació de les queixes entre els tres serveis.



3. La institució del Síndic Personer

La Institució del Síndic Personer fou creada pels nostres avantpassats molletans durant la primera meitat del segle XVIII, amb la finalitat de controlar i fiscalitzar les activitats dels regidors i alcaldes, i defensar els interessos del veïnat arran de les reformes reaccionàries del Decret de Nova Planta. Aquesta figura va desaparèixer al cap d'uns seixanta anys, quan les lleis municipals es van vincular a les institucions democràtiques. Al cap de 200 anys, es va recuperar aquesta figura amb un sentit molt diferent del de llavors, el de reforçar la democràcia.

El Reglament orgànic municipal preveu la creació de la Institució del Síndic Personer per supervisar l'actuació de l'Administració Municipal i defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques recollits als articles 14 a 29 de la Constitució.

El Síndic Personer resol situacions que no s'hagin solucionat per la via habitual en assumptes que són competència de l'Ajuntament de Mollet del Vallès, o també dels organismes autònoms i les empreses municipals. Per tant, no es pot acudir al Síndic d'entrada, sinó només quan no s'hagi obtingut resposta d'un procediment o quan la resposta no satisfactòria perquè hagi vulnerat els drets fonamentals i les llibertats públiques. El Síndic, a més, vetllarà perquè l'Administració municipal resolgui en temps i forma legal les peticions i els recursos que li hagin estat formulats o presentats.

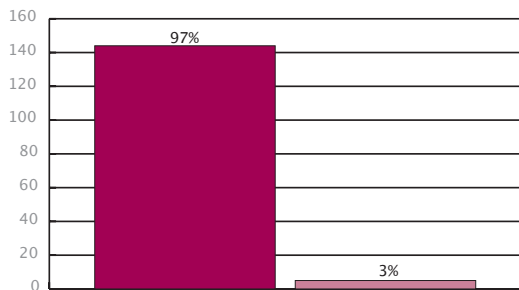
Les actuacions del Síndic s'inicien mitjançant les queixes, o d'ofici, quan el Síndic Personer consideri que hi ha alguna activitat de l'Ajuntament que podria vulnerar els drets i llibertats dels ciutadans i ciutadanes.

Les queixes les poden presentar els veïns i veïnes de Mollet del Vallès, és a dir, tothom que hi estigui empadronat. Per tant, les queixes que no s'admeten són les que no siguin de persones de Mollet, les que no tinguin relació amb l'Administració municipal o amb les seves competències, les anònimes, les formulades amb mala fe, les que no es refereixen a drets fonamentals o llibertats públiques, les mancades de fonament, les que perjudiquin a terceres persones, les que estiguin pendents de resolució judicial i les que passin d'un any des del fet que les motiva.

El Síndic pot fer advertiments, recomanacions, suggeriments, recordatoris, i recomanar la modificació de normes a l'Ajuntament. De totes les seves actuacions el Síndic Personer presenta anualment a l'Ajuntament un informe sobre les seves actuacions, en el qual consta necessàriament el nombre i el tipus de queixes formulades i d'expedients iniciats d'ofici, així com les queixes rebutjades, les que es trobin en tramitació i les causes que les van originar.

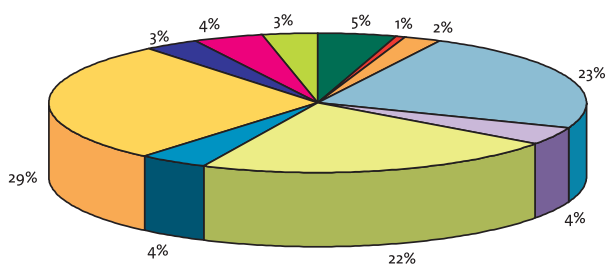


4. Gràfiques estadístiques



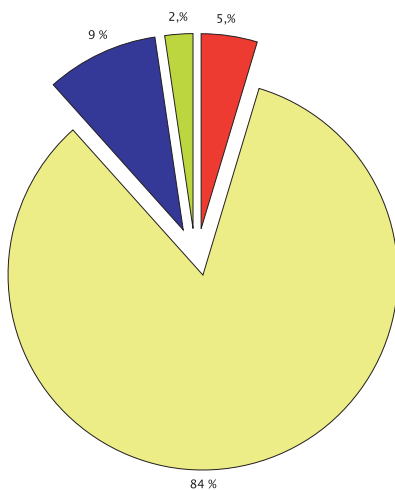
CONSULTES

Sobre actuacions de l'Ajuntament	144
Derivades a altres institucions	5
TOTAL	149



CONSULTES PER ÀMBITS D'ACTUACIÓ

Seguretat Ciutadana i Convivència	7	Economia	6
Relacions Ciutadanes	1	Territori i Medi Ambient	42
Institut Mpal. de Serveis als Discapacitats	3	Serveis Jurídics Centrals	5
Diversos	35	Obres, Serveis i Transports	6
Recursos Humans i Organització	6	Altres institucions	5
Serveis Personals	33	TOTAL	149



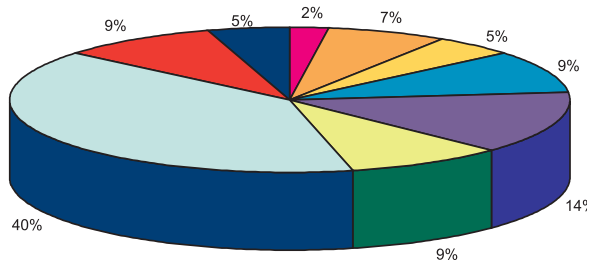
QUEIXES

Mediació	4
Derivades al Síndic de Greuges	1
Inadmeses	2
Admeses	36
TOTAL	43

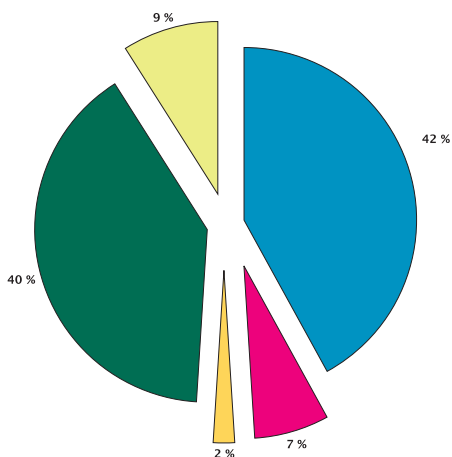


QUEIXES PER ÀMBITS D'ACTUACIÓ

■ Serveis Jurídics	1
■ Seguretat Ciutadana i Convivència	3
■ Recursos Humans i Organització	2
■ Serveis Personals	4
■ Economia	6
■ Obres, Serveis i Transports	4
■ Territori i Medi Ambient	17
■ Servei de Mediació Comunitària	4
■ Altres institucions	2
TOTAL	43



12

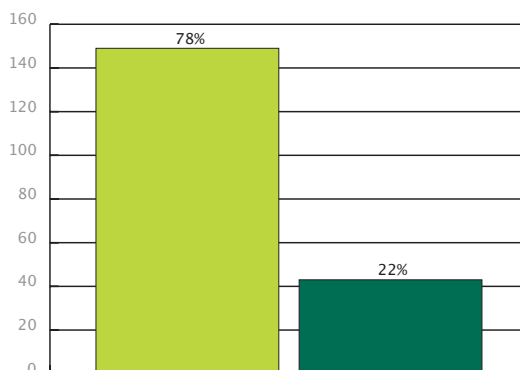


RESOLUCIÓ DE QUEIXES

■ Finalitzades	17
■ Inadmeses o arxivades	3
■ Derivades al Síndic de Greuges	1
■ En tràmit	18
■ Mediació	4
TOTAL	43

TIPUS D'ACTUACIONS

■ Consultes	149
■ Queixes	43
TOTAL	192



5. Les queixes presentades

Aquest document, d'acord amb la normativa, recull les queixes i peticions dels ciutadans que s'han dirigit al Síndic, així com les recomanacions que aquest ha fet durant el passat any 2007. Es presenta i exposa amb absoluta independència i autonomia davant del Ple municipal a fi de posar a l'abast de tots els responsables de l'Administració entitats ciutadanes i ciutadania el seu contingut.

En general, les entitats, ciutadans i ciutadanes que s'han dirigit al Síndic ho han fet perquè han tingut la percepció que han estat vulnerats els seus drets per part de l'administració. Com a mínim, que no han estat atesos de la manera que ells esperaven o com es mereixien.

Davant d'aquests fets, es posen en evidència actituds i situacions de l'administració que han pogut crear un conflicte amb el ciutadà, i en la majoria d'aquests casos es demana, la revisió del procés i la possible modificació de la resolució que s'havia adoptat.

Demano que llegiu aquest informe i analitzeu el que diu, tenint en compte i sabent, que la funció del Síndic es mou dintre d'unes característiques peculiars de poder veure les situacions des d'una visió que considera més autoritat que poder, més justícia que dret i més humanisme que burocràcia.

I faig incís expressament com cada any, en què tot el què està escrit, és perquè afecta els ciutadans i ciutadanes en les seves relacions amb l'administració i no té la més mínima intenció ni simpatia per un partit polític, o un altre grup polític, encara que és evident que hi poden haver-hi coincidències o semblances amb situacions i problemàtiques presentades o reclamades per grups, entitats o partits polítics.

Puc considerar que el denominador comú de la majoria de les queixes que s'han presentat segueix sent allò referent als serveis d'atenció a la ciutadania.

La major part de les queixes corresponen a ciutadans i ciutadanes que han fet una reclamació o petició a l'administració i no han rebut cap resposta després d'esperar, en algunes ocasions molt de temps. Continuen les queixes per reclamacions fetes en las quals la resposta donada per l'administració no ha satisfet les seves expectatives. En aquestes situacions, aquest ciutadans i ciutadanes no s'han sentit escoltats ni tractats com esperaven.

En general, totes les persones que treballen a la nostra Administració actuen i fan l'atenció als ciutadans amb professionalitat i aplicant els procediments i normatives que regeixen i que corresponen a cada situació. Però el Síndic, en nom dels ciutadans i ciutadanes, sol·licita millorar més l'atenció a les persones. Els temps que vivim comporten que qualsevol entitat de servei, i sobre tot l'administració, ha de fer quelcom més que atendre "aplicant la normativa".

Les queixes de la ciutadania que consideren excessiu el temps d'espera a ser atesos, la falta de resposta a sol·licituds presentades i que necessitaven per decidir què fer, actuacions al carrer que de vegades creen problemes als veïns i veïnes, com per exemple la d'una persona amb discapacitat física, que ha tingut uns



contenidors d'obres durant dos mesos davant de casa seva dificultant-li l'accés. Tot això demostra que en l'atenció a la ciutadania hem de superar l'aplicació de la normativa i atendre les persones amb delicadesa, escoltant atentament el què volen dir o demanar, fer tot el que calgui per entendre la seva situació i donar-los resposta en un temps mínim, a fi que puguin decidir i resoldre les seves previsions quan aquestes els han estat afectant i no després d'esperar tant de temps, ja que les situacions acaben per complicar-se més.

L'administració hauria de fer seva la proposta de moda en tantes empreses privades d'oferir una "atenció personalitzada" a cada client, i encara que tots som conscients que no tot el que es demana ha de tenir una solució satisfactòria per al ciutadà, no exclou que l'atenció es faci amb la màxima eficàcia per a ells.

Malgrat aquestes queixes, he constatat durant aquests anys, que l'administració ha anat modificant i trobant noves formes i procediments per atendre cada dia millor a la ciutadania i ha buscat com solucionar els seus problemes.

És evident que en aquest mandat s'ha donat un gran pas endavant amb el repartiment de les responsabilitats i amb l'organització de les regidories sobre tot amb la creació de la figura del regidor de barri, per la seva aportació al treball que s'ha de fer per a la millora de la convivència social de cada barri.

Altres tipus de queixes són les de ciutadans i ciutadanes, que per una o altra causa se senten molestats i alterats al seu propi domicili.

A la nostra ciutat, la majoria són queixes de veïns i veïnes a causa de molèsties provocades per bars i locals d'associacions culturals i d'oci, les de veïns o veïnes que acusen d'altres veïns de ser els causants i les queixes de veïns o veïnes contra indústries que es troben a prop d'habitatges.

Ja he comentat en altres escrits, les dificultats que tinc per trobar solucions que eliminin o minimitzin les causes per tal de poder respondre eficaçment al ciutadà o ciutadana que ha presentat la queixa.

De vegades en alguns d'aquests problemes, per la seva transcendència, estan implicats el cossos de seguretat i en altres els mateixos ciutadans, que amb l'anhel de viure cada dia amb més coses, més comoditat i més llibertat no es preocupen ni pensen en les conseqüències que poden generar als seus veïns.

L'article 45 de la Constitució espanyola recull el dret fonamental de tothom a disposar d'un medi ambient adient per a les persones, i les queixes per sorolls i molèsties se situen dins del concepte de medi ambient; i puc afegir, que algunes podem incloure-les dins del dret a la salut i a la intimitat.

El dret del ciutadà en relació a la contaminació acústica està establert a l'article 2 de la Llei 16/2002 de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica, que recull:

- El dret a tenir un medi ambient adient
- El dret a la protecció de la salut
- El dret a la intimitat
- El dret al benestar i la qualitat de vida

14



La legislació atorga competències a l'Ajuntament i concreta accions sobre la protecció del medi ambient. A més de competències com el subministrament d'aigua, la neteja viària i d'altres, l'Administració ha de vetllar i tenir cura del control del soroll que la Llei estatal 37/2003, del soroll li atorga de la mateixa forma que la Llei catalana 16/2002 abans esmentada, per la qual l'Ajuntament ha de portar a termini les inspeccions i actuacions de control necessàries per garantir el descans de les ciutadans.

De nou, com a Síndic, demano que la nostra Administració no es limiti al compliment estricte de la normativa, sinó que, en i pel benefici de tota la ciutadania, ha de fer el possible perquè les condicions per viure a la nostra ciutat siguin les millors per als seus ciutadans i assolir que Mollet, sigui a Catalunya referència de ciutat curosa amb el medi ambient.

Sé que l'Ajuntament és conscient d'aquests problemes i que fa temps que fa esforços i dedica mitjans per trobar solucions, però he d'insistir en què s'ha de fer el màxim. Hi ha situacions que reclamen actuacions que siguin eficaces:

- Problemes d'habitatge i convivència entre veïns i veïnes de barris causats per la problemàtica social i d'immigració de la qual formem part.
- Queixes de veïns o veïnes per molèsties causades per locals comercials de la ciutat que no sempre acompleixen les normatives d'horari i d'emissió de soroll.
- Altres queixes més complexes de veïns o veïnes que pateixen molèsties continuades de soroll i d'altres causades per activitats d'algunes empreses, que per la seva activitat i importància, exigir l'acompliment de la normativa no és fàcil i implica prendre una posició de força.

En totes les situacions, l'Administració, a més d'inspeccionar i fer el control de les activitats causants de les molèsties mediambientals, ha d'exigir i fer real l'acompliment de les normatives i de les seves pròpies resolucions tal com marca la llei.

Tinc confiança que amb el treball coordinat de totes les àrees implicades: Serveis Socials, Relacions Ciutadanes, Cossos de Seguretat, Gestió i Disciplina Urbànica, Acció Veïnal i d'altres, es podrà assolir a poc a poc un millor estat del benestar.

Altres queixes que han arribat al Síndic tenen relació amb l'àrea de Serveis socials i han estat queixes que no es deuen a una falta d'assistència o atenció, sinó que el ciutadà o ciutadana s'ha dirigit al Síndic per trobar un aliat que reforci a la demanda feta a l'assistència social.

És evident, de la mateixa forma que anys anteriors, que el nombre de queixes dirigides de Serveis Socials és minso i quasi bé totes elles referides a problemes d'habitatge. Això confirma la bona actuació d'aquesta regidoria, sobretot per la dedicació i empena que posen cada una de les persones que treballen en aquesta àrea.

No obstant això, i encara que tinc present l'esforç que any rere any l'Ajunta-



ment dedica per posar en marxa nous projectes, la problemàtica social i la pobresa és quelcom que continua creixent al nostre món i hem de fer el màxim d'esforç per millorar en la mesura del possible les condicions i necessitats de la ciutadania i col·laborar amb tot el possible per assolir l'eradicació de la pobresa a la nostra societat.

No podem oblidar, que encara que la solució total del problema de la pobresa no estigui a l'abast de la nostra administració, sí que aquesta té la seva part de responsabilitat a fer possible l'assoliment de l'acompliment dels drets socials de la ciutadania que figura a la Constitució amb el nom de "Drets i Deures Fonamentals", drets que requereixen concreció i assignació pressupostària per tal que sigui possible assolir-los.

Faig memòria d'algunes de les disposicions que preveuen aquests drets: la protecció social, econòmica i jurídica de la família i els infants, la promoció de les condicions favorables pel progrés social i econòmic, les prestacions assistencials i complementàries de la Seguretat Social, la promoció a l'accés a la cultura i a la ciència, el dret a tenir un habitatge digne i a una regularització de la utilització del sòl que impedeixi l'especulació. La realització d'una política de prevenció, rehabilitació i integrament de les persones amb discapacitat de qualsevol tipus. La promoció del benestar de la gent gran, i d'altres que en la mateixa línia tenen cura de les persones i les famílies.

16



Sóc conscient que l'Ajuntament, des de fa anys, té preocupació per dedicar mitjans que ajudin a trobar solucions si més no, mitigar algunes de les mancances que pateix part de la ciutadania. La nostra ciutat és exemple i avantguardista en la realització d'un pla de serveis d'ajuda i integrament de les persones amb discapacitat, que engloba no només persones de la ciutat, sinó també persones de poblacions de rodalies que no disposen d'aquests serveis. Igualment, són un exemple els programes d'ajuda a la gent gran i l'esforç que s'està fent per construir habitatge social per als joves i les persones amb rendes baixes.

Però és clar que no totes les necessitats estan cobertes i que encara queden coses per millorar. No puc deixar de parlar de l'increment de la problemàtica social plantejada pels joves, que per diferents motius no troben estabilitat ni tenen un comportament harmònic amb el context social en el qual vivim.

Cal destinar més recursos per fer una prevenció ja des de la infància i l'adolescència. Crear més espais com els Centres Oberts amb activitats formatives i d'oci dirigits per monitors i especialistes. Crear i posar en pràctica projectes de prevenció de la drogoaddicció i altres dependències.

Un altra de les problemàtiques amb tendència a créixer i sé que preocupa seriosament Serveis Socials i a la ciutadania, és la por i la incertesa que es crea a l'entorn de les persones amb problemes de salut mental. Hi ha situacions de persones que en ocasions, pateixen alteracions greus de comportament que dificulten la convivència amb els seus veïns i veïnes.

Els serveis de salut mental han anat creixent de manera progressiva i atenen

moltes persones amb aquesta problemàtica, però encara, hi ha mancances com per exemple la de no disposar d'un servei d'emergències mèdiques psiquiàtriques domiciliàries i d'altres com la de no poder donar solució immediata a algunes persones afectades, que per la seva malaltia no són conscients i no volen rebre ni seguir un tractament adequat.

Davant d'aquestes situacions, és urgent i necessari establir programes d'actuació en els quals participin en estreta col·laboració l'àmbit sanitari, els serveis judicials, policials i socials.

Hi ha també ciutadans i ciutadanes amb problemes d'habitatge. Persones i famílies que per la seva situació no tenen cap possibilitat d'accedir al mercat immobiliari, ni per comprar ni per llogar un habitatge. Són col·lectius amb pocs recursos que necessiten ajudes i programes que els hi facilitin un habitatge al seu abast. Fa temps que sabem que Adigsa no arriba a cobrir totes les necessitats de la nostra ciutat.

Faig també menció de la Llei 39/2006 de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal, la anomenada Llei de la dependència. D'una manera o una altra s'hauran de destinar els recursos econòmics i de personal necessaris per fer front al desplegament de la Llei.

L'Administració local necessita mitjans i ajudes, s'ha d'implicar als governs i institucions per obtenir els recursos econòmics i poder prestar als ciutadans els serveis que corresponen a la seva competència.

També encara que sé que s'hi està treballant he de comentar la gran tasca que encara resta per fer per tal de poder solucionar amb eficàcia la inclusió de cada família i de cada persona nou vinguda a la nostra ciutat. 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, dels que, per desgràcia, sabem que n'hi ha hagut en algunes ciutats. Per tant, hem de fer l'esforç perquè Mollet sigui també pionera en assolir un pla possible que faci realitat la integració i l'estabilitat de tota la ciutadania.

Durant aquest any, les queixes de ciutadans referents a assumptes que són competència de l'àrea de planejament urbanístic i en qüestions relacionades amb activitats, han concentrat gran part de les actuacions d'aquesta Institució.

Són variats els temes que han arribat a l'oficina i amb diferents qüestions, com les relacionades amb la tramitació de llicències, les actuacions de disciplina urbanística, denúncies de veïns per l'execució d'obres presumptament il·legals (com per exemple cobriment de patis interiors i edificacions a les terrasses). Peticions de intervenció davant de denúncies per molèsties provocades per l'activitat de locals comercials, bars o locals socials, problemes derivats d'obres en determinades vies urbanes, sol·licituds de realització d'estudis de contaminació acústica, problemes derivats per manca d'acords en la adjudicació de guals i d'altres.

En general, l'Administració ha atès totes les qüestions i ha donat la informació sol·licitada, a excepció d'alguns expedients en els quals ha trigat massa temps o



que encara continuen oberts pendents que es prengui una determinació al respecte. En altres situacions, el que falta és que es faci complir la resolució presa.

Demano amb insistència, que es faci el possible per respectar els terminis establerts per a la tramesa de les respostes, terminis que en ocasions s'han sobrepassat i ha calgut reiterar les peticions d'informació i insistir que es prengui una solució, sobretot en situacions en les quals l'obra o l'activitat ha quedat en suspensió per ordre de la mateixa administració.

Vull esmentar especialment sobre la qüestió de las barreres arquitectòniques i els problemes d'accessibilitat que per persones amb discapacitat física, encara hi ha pendent de solucionar a la nostra ciutat.

La possibilitat d'accés als serveis públics, als mitjans de transport, és un dret que tenim tota la ciutadania i que els poders públics han de possibilitar. Però a més a més, quan es refereixen a persones amb alguna mena de discapacitat, l'Administració ha de tenir una especial atenció per atendre les necessitats d'aquestes persones i fer el possible perquè l'acompliment d'aquest dret sigui real a tota la població, tal com estableix la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques del Parlament de Catalunya.

Confio plenament que la nova regidoria responsable d'aquesta àrea, farà tot el que faci falta per a portar a terme en el mínim temps possible el Pla d'accessibilitat i fer possible l'accés de tots a tot arreu, tinguin o no discapacitat i que tots puguem gaudir de passejant o fent qualsevol mena d'activitat a la nostra ciutat.

També hi ha queixes de ciutadans que impliquen l'actuació dels cossos de seguretat. No es pot qüestionar que tots els ciutadans tenim el dret de gaudir d'una llibertat personal i que no ens serà restringida sense tenir proves fefaents, però també tenim el dret de gaudir de la seguretat personal i la dels nostres béns, i és a la policia municipal a qui correspon protegir una part important d'aquests drets.

Segueixen entrant queixes de veïns i veïnes al·legant que més d'una vegada s'han adreçat a la policia per demanar la seva intervenció davant d'actes molestos produïts repetidament per altres ciutadans.

La Llei orgànica 2/86 de 13 de març, de les forces i cossos de seguretat de l'Estat, estableix les funcions i els principis bàsics de l'actuació i funcions que han d'exercir la policia autonòmica i la municipal per a la protecció de les persones, prestacions d'auxili i mesures de prevenció.

En algunes d'aquestes situacions es veu que la solució no l'ha de donar només el cos de policia, sinó que implica també l'actuació d'altres àrees de l'administració, com poden ser serveis socials i la Generalitat com els serveis de medicina i Justícia, pel la qual cosa la policia, de vegades, ha de treballar de forma conjunta amb aquests estaments.

No tinc cap dubte respecte a l'actuació dels cossos de policia de la nostra ciutat i confio que cada dia es millorarà i es farà el que calgui per respondre ràpidament i amb eficàcia les peticions dels ciutadans, sobretot si és evident que es pugui produir un conflicte greu entre veïns.



Com a punt final, vull comentar el tema sobre la “participació ciutadana”, tant de persones com d’associacions.

Alguns ciutadans i sobre tot associacions de veïns, de joves, plantegen dificultats i qüestionen els procediments de participació ciutadana que ofereix l’Administració.

L’any passat vaig demanar que es fes més difusió de les possibilitats que per a les associacions i ciutadans interessats, ofereix el Reglament de participació ciutadana per tal que la participació de la ciutadania sigui real i que siguin escoltades de veritat les seves propostes, quan aquestes puguin ser raonables i profitoses per al conjunt de la ciutadania.

Vull insistir en què la participació ciutadana és l’exercici d’un dret constitucional i l’acompliment d’un mandat imperatiu que la Constitució dicta als poders públics.

La participació no és una finalitat en si mateixa, sinó un mitjà per aconseguir l’acompliment d’uns objectius de major o menor interès social, una finalitat col·lectiva. És per tant important definir aquests objectius, ja que la participació no pot ser un objectiu en si mateixa perquè això la buidaria de contingut i la convertiria en un simple compliment formal.

L’Administració ha de potenciar la creació d’espais, òrgans, reglaments i situacions per constatar l’existència d’aquests drets i que es puguin exercitar realment. Els drets només existeixen en la vida real quan poden ser exercitats i practicats per tots els ciutadans que ho desitgin.

Igualment s’han de potenciar les polítiques de consolidació i millora del teixit associatiu per tal que aquest sigui cada vegada més representatiu i plural i al mateix temps, incentivar la participació ciutadana a títol individual en tots els processos que s’impulsen des del Govern Local.

Sóc conscient que la creació de les regidories de barri, potenciaran i afavoriran sens dubte la participació de tota la ciutadania en els afers de l’administració.

Recomanació final

Aquesta memòria conté el resum de les queixes que he rebut i les recomanacions i suggeriments que he fet a l’administració i als ciutadans en cada cas. També s’hi inclouen les queixes que, per implicar serveis que no estan sota la responsabilitat de l’administració local, he tramès al Síndic de Greuges de Catalunya.

A tall de cloenda un cop més vull insistir en què la meva intenció és encertar o saber dir amb paraules el que volen dir els meus sentiments, que són el d’agrair-vos l’esforç i la dedicació que poseu en la difícil tasca d’administrar el millor possible els recursos de la nostra ciutat.

Faig memòria d’algunes de les coses que diu l’article 41 de la Carta europea dels drets fonamentals al referir-se a la bona administració com a principi rector



de l'actuació de les administracions públiques, i que penso que ha de ser present en totes les relacions amb la ciutadania:

“Tota persona té dret que les Institucions i Organismes de la Unió tractin els seus assumptes de forma imparcial i equitativament i dins d'un termini raonable.

Aquest dret inclou en particular, que tota persona ha de ser escoltada, abans que es prengui en contra seva una mesura que l'afecti desfavorablement.

Que tota persona té dret a accedir a l'expedient que l'afecti, dins del respecte dels interessos legítims i de la confidencialitat i el secret professional i que l'Administració té l'obligació de motivar les seves decisions”.

És veritat que tots hem de tenir interès pel foment d'una ètica dirigida a valorar el servei públic i el compromís amb les tasques i funcions dels poders públics, i vull afegir que aquesta actuació inclou totes les persones de l'Administració, siguin polítics, tècnics o funcionaris.

Dir-vos també que l'Administració ha de ser exemple d'eficàcia i transparència en totes les seves actuacions. Que el ciutadà pugui conèixer sense excessives dificultats quin és el funcionament intern de l'aparell administratiu.

Acabo dient que hem de considerar que el ciutadà és el centre de la vida pública, i que la Constitució responsabilitza als poders públics de promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de les persones i la dels seus grups siguin reals i efectives. L'Administració ha de procurar facilitar a la ciutadania l'exercici d'aquests drets i la participació en les activitats econòmiques, culturals i polítiques de la seva ciutat.

20



Francisco Amaya
Síndic Personer

5.1. Expedients tramitats

5.1.1 Organització i Recursos Humans

Assumpte: Organització i Recursos Humans

Un representant d'una Associació de Veïns i Veïnes de Mollet va formular queixa davant de la Institució amb motiu de la detecció de diversos casos de persones que havien estat donats de baixa del Padró Municipal d'Habitants, per causes que desconeixien i sense comunicació prèvia als propis interessats, tanmateix existien altres casos als quals se'ls hi negava l'empadronament. Dites qüestions són posades de relleu en una sol·licitud dirigida a al Registre d'Entrades de l'Ajuntament i a la vegada sol·licitaven una reunió amb la Regidoria corresponent de la qual no havien rebut resposta.

Des de l'Ajuntament el Regidor d'Informació i Atenció ciutadana va trametre un escrit al qual s'especificaven les altes produïdes a tal efecte al padró d'unes famílies, però respecte a una en concret, la resposta era que no constava al carrer de la ciutat.

A tal efecte l'Associació es va tornar a dirigir al Síndic per tal de posar al seu coneixement que encara no s'havia realitzat la inscripció en el Padró de la família esmentada, la qual constava empadronada en un domicili de la ciutat i per tant el tràmit que sol·licitaven era la baixa del domicili actual i l'alta al domicili actual.

En el moment de tancar l'edició d'aquest informe, el Síndic Personer està pendent de rebre resposta per part de l'Ajuntament, abans d'emetre la corresponent resolució.

21



Assumpte: Organització i Recursos Humans

Un ciutadà es dirigeix a la Institució amb motiu d'haver-se dirigit en a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà per tal de demanar unes fotocòpies compulsades per efectuar un tràmit davant d'un altra administració, argumentant que a d'altres Ajuntaments s'efectuava el tràmit esmentat.

Atès que la queixa no reunia els requisits previstos pel Reglament orgànic municipal es va desestimar. No obstant això s'informa àmpliament al ciutadà de com pot resoldre el problema plantejat amb motiu de la queixa, dirigint-se a l'Administració Autònoma per tal de poder obtenir la compulsa requerida.

Aquests fets es posen en coneixement de la persona que havia formulat la queixa, vist aquest resultat, el Síndic Personer dóna per finalitzades les seves actuacions i s'arxiva l'expedient.

5.1.2 Seguretat Ciutadana i Convivència

Assumpte: Seguretat ciutadana (pendent 2006)

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 constitueix el pagament d'una taxa, la qual un cop satisfeta esdevé el lliurament del document sol·licitat. Aquests tràmits van ser efectuats per la companyia d'assegurances del ciutadà.

Aquest fet es comunica al ciutadà que va sol·licitar 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. La tramitació d'aquesta qüestió es troba pendent en el moment de tancar l'edició d'aquest informe d'actuacions.

22



Assumpte: Seguretat Ciutadana i Convivència

Un ciutadà va formular una queixa en relació a la desestimació d'unes al·legacions a una denúncia de trànsit per la comissió d'una infracció, i a la imposició de la corresponent sanció econòmica. Del contingut de queixa es desprenia que no estava d'acord amb la imposició de la sanció perquè considerava que el termini transcorregut fins a la resolució administrativa li havia generat el dret a que s'anul·lés la mateixa pel silenci administratiu i, en conseqüència, per l'estimació presumpta de les al·legacions.

Des de l'Ajuntament es va informar que el Reglament de procediment sancionador en matèria de trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, aprovat per Reial decret 320/1994, de 25 de febrer, estableix que la resolució del procediment haurà de notificar-se en el termini d'1 any des de que es va iniciar el procediment, cosa que en aquest cas havia succeït. Tanmateix, aquest reglament també especifica que, en tot cas, en el cas de no recaure resolució es produeix la caducitat de l'expedient sancionador, però no l'estimació presumpta de les al·legacions. Davant d'aquests fets el Síndic Personer no pot intervenir per demanar a l'Ajuntament que contravingui una 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 pel qual no pot tramitar la queixa. Vist aquest resultat, el Síndic Personer dóna per finalitzades les seves actuacions i s'arxiva l'expedient.

23



Assumpte: Seguretat ciutadana i convivència

Un ciutadà formula una queixa en relació al desacord pel procediment seguit en la tramitació d'expedient sancionador per infracció administrativa consistent en portar dos gossos sense lligar per la via pública ja que presumptament el mitjà probatori havia estat una fotografia presa a la via pública de l'interessat amb un dels dos gossos. L'interessat també argumenta que també a la plaça on ell surt a passejar amb els gossos, és un lloc altament conflictiu per problemes de convivència, robatoris i més actes incívics cosa que davant d'aquests fets la Policia mai havia actuat.

Un cop iniciada la corresponent investigació l'Ajuntament informa del procediment seguit a la tramitació de l'esmentat expedient, el mitjà probatori del fet va ser la denúncia feta per dos agents de la Policia Municipal els quals van corroborar en un informe emès al Departament de Salut Pública per la campanya de tinença d'animals de companyia. Tanmateix asseguren que tant a l'expedient com al procediment sancionador no s'aporten fotografies com a mitjà de prova.

En el moment de tancar l'edició d'aquest informe, el Síndic Personer està pendent de rebre còpia de diferents informes abans d'emetre la corresponent resolució.

Assumpte: Seguretat ciutadana i convivència

Una Associació de Veïns i Veïnes es va dirigir a la Institució per formular una

queixa relativa els problemes de convivència al barri per l'arribada d'uns nou vinguts, que van derivar en diverses ocasions en la intervenció policial. Al respecte l'Associació, recolzada per signatures dels veïns, havia sol·licitat una reunió urgent amb el senyor alcalde, regidor de Seguretat Ciutadana i cap de la Policia Local de la qual no han rebut resposta.

A la vista d'aquestes consideracions el Síndic Personer es va entrevistar amb els representants dels diferents cossos de seguretat, per tal d'avaluar la situació real i la possible coordinació dels efectius disponibles. Posteriorment l'Associació va comunicar que la família causant de les molèsties havia marxat de l'habitatge i que l'havien posat a la venda, per la qual cosa les molèsties havien finalitzat.

En el moment de tancar l'edició d'aquest informe, el Síndic Personer està pendent de rebre l'informe final de la Policia Municipal per tal de donar per finalitzat l'expedient.

5.1.3 Obres, Serveis i Transports

24



Assumpte: Obres, Serveis i Transports

Un ciutadà es dirigeix al Síndic Personer per formular una queixa en relació amb els comandaments lliurats als veïns d'un barri de la ciutat, per poder accedir-hi, ja que el que li van lliurar va deixar de funcionar. Al dirigir-se a l'Ajuntament per tal que li solucionéssim el problema, des de l'Ajuntament se li informa que ha d'abonar de nou el preu del nou comandament.

Un cop iniciada la corresponent investigació, des de l'Ajuntament s'informa al Síndic Personer que s'ha canviat el comandament defectuós per un de nou.

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 dona per finalitzades les seves actuacions i s'arxiva l'expedient.

Assumpte: Obres, Serveis i Transports

Una ciutadana formula una queixa en relació a la manca de resposta a la sol·licitud presentada davant de l'Ajuntament en la que exposava la necessitat de que li retolessin el número de targeta de permís, al senyal de la zona d'aparcament reservada per discapacitat física.

Des de l'Ajuntament es va informar que la sol·licitud havia estat resposta i que s'havia enviat a la interessada la documentació necessària, per tal d'efectuar els tràmits oportuns.

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 dona per finalitzades les seves actuacions i s'arxiva l'expedient.

Assumpte: Obres, Via pública i Serveis

Un ciutadà formula una queixa en relació a que no està conforme amb la resposta que li ha donat l'Ajuntament a la seva sol·licitud presentada al Registre d'entrades, en la que exposava els problemes que li ocasiona la presència de la parada de autobús urbà al xamfrà de la cruïlla dels carrers propers a l'habitatge de la seva propietat. En aquest sentit l'interessat informa de les maniobres de difícil execució que realitza l'autobús i com aquestes maniobres li generen molèsties a l'emplaçament on té ubicat l'accés del pàrking del seu habitatge.

Un cop iniciades les investigacions l'Ajuntament informa que s'havia canviat la ubicació de la parada de l'autobús degut a una modificació del recorregut del mateix i que des de llavors per tal de poder garantir més seguretat als vianants s'havia ubicat al xamfrà de referència, també manifesta que l'emplaçament de la parada no era la més adient tant per l'usuari del transport públic, com per l'interessat. Un cop valorades totes les possibilitats des dels Serveis Tècnics de l'Ajuntament comunica que properament es procediria a canviar la distribucions dels xamfrans afectats modificant també l'emplaçament de l'esmentada parada de l'autobús.

A la vista d'això 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 dona per finalitzades les seves actuacions i s'arxiva l'expedient

25

**Assumpte: Obres, Serveis i Transports**

Una ciutadana formula una queixa en la qual argumenta que no està d'acord amb els motius pels quals se li va desestimar un recurs de reposició presentat al Registre d'entrades de l'Ajuntament, en relació a les llicències de qual de les que és titular perquè consideraven que no s'havia interpretat correctament l'ordenança municipal corresponent.

Al respecte l'Ajuntament informa que s'havien atorgat dues llicències de guals a la interessada i que posteriorment havia sol·licitat la revisió de la liquidació de les taxes girades, que se li havia notificat la proposta de desestimació motivada a la sol·licitud, i que d'acord amb el que preveu la normativa se li havia donat tràmit d'audiència, sense que formulés alegacions al respecte. L'Ajuntament va desestimar la sol·licitud i aquest acte va adquirir fermesa, així doncs quan la interessada havia sol·licitat una nova revisió aquesta va ser admesa amb naturalesa de recurs de revisió i d'acord amb allò que estableix la normativa aquest s'havia de fonamentar en els supòsits legalment previstos per la qual cosa no es va admetre a tràmit.

Davant d'aquestes consideracions el Síndic Personer està pendent d'estudiar la documentació aportada abans d'emetre el corresponent informe.

Assumpte: Serveis (pendent 2006)

Un ciutadà va formular una queixa en la qual exposa que l'empresa concessio-

nària 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 havia rebut cap resposta.

Des de l'Ajuntament es va informar que la sol·licitud no s'havia respost en la data en què s'havia formulat la queixa, però que es procediria aquell mateix dia a respondre per escrit a l'interessat, que s'havia detectat un error sobre les dades del comptador, la qual cosa s'havia posat en coneixement de l'interessat. L'error consistia en què l'interessat afirmava que vivia en un domicili, però a l'Ajuntament hi figurava empadronat en un altre i al padró de comptadors de l'empresa concessionària hi figurava en un diferent. No obstant això, també aquell dia es va comunicar a l'empresa concessionària que havien de modificar les dades corresponents a la persona interessada.

Degut a que l'informe emès per l'Ajuntament no contenia tots els aspectes que s'havia sol·licitat, es va tornar a demanar de nou còpia de la notificació efectuada a l'interessat abans de procedir al tall de subministrament. En aquest sentit, l'Ajuntament va remetre la còpia d'un justificant de lliurament en què hi figurava que s'havien efectuat dues visites al carrer on figurava l'interessat, per lliurar una notificació, tot i que hi constava que s'havia deixat a la bústia.

Del contingut del conjunt d'informació recollida, i tenint en compte per valorar tota aquesta informació les disposicions normatives vigents, el Síndic va fer les següents consideracions:

"L'aigua potable és un bé insubstituïble com a necessitat bàsica. En aquest sentit el Manifest de l'aigua, subscrit per un gran nombre de personalitat de tots els continents, proclama que cal assegurar l'accés bàsic a l'aigua, per satisfer les necessitats elementals i fonamentals de qualsevol persona a qualsevol comunitat; que el dret a l'aigua és un dret fonamental, inalienable, individual i col·lectiu; i, que la gestió financera de l'aigua ha de ser alhora col·lectiva i individual segons els principis de responsabilitat i d'utilitat.

L'Ajuntament disposa del Reglament del servei d'abastament d'aigua potable, que regula el servei a la ciutat i les relacions entre el prestador del servei i l'usuari, fixant un règim de drets i obligacions per al prestador i per als abonats, fixant també, a banda de les qüestions tècniques pròpies del servei, prescripcions relatives al consum i la seva facturació, i a la suspensió del subministrament i a la rescissió del contracte.

En aplicació d'aquest Reglament, he pogut constatar que el procediment seguit abans del tall de subministrament d'aigua a l'abonat podria patir determinades deficiències formals per quant no s'ha seguit estrictament el que prescriu a aquests efectes l'article 47 de l'esmentat reglament.

En aquest article 47 s'estableix que un cop comprovat l'incompliment d'alguna de les obligacions de l'abonat, l'Ajuntament donarà audiència per termini de quin-



ze dies per tal que aquest pugui formular al·legacions i presentar els documents que consideri pertinents en defensa del seu dret, i a la vista del resultat d'aquest tràmit d'audiència, l'Ajuntament dictarà la resolució procedent respecte la suspensió del subministrament.

En aquest sentit, la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en el seu article 59, ja diu com es practiquen les notificacions, deixant clar que es practicaran per qualsevol mitjà que permeti tenir constància de la recepció de la notificació per part de l'interessat. Com que en aquest cas no es va poder practicar la notificació calia efectuar la seva publicació en el tauler i en el Butlletí Oficial de la Província, cosa que entenc que no ha succeït perquè l'Ajuntament res a dit al respecte, justificant únicament que la notificació a què es refereix el justificant es va deixar a la bústia d'un habitatge que no és el de l'interessat.

A banda d'això, en la còpia del justificant de lliurament de la notificació aportada per l'Ajuntament tampoc hi figura la identitat i el contingut de l'acte notificat, en aquest cas, el tall de subministrament de l'aigua.

I, respecte a la modificació de les dades del domicili de l'interessat ordenada per l'Ajuntament a l'empresa concessionària, aquest ciutadà m'ha presentat factura emesa per aquesta, en la que encara hi figura malament el domicili, a més del número de DNI, tot i que manifestava haver-ho domiciliat al banc per evitar que li tornin a tallar el subministrament de l'aigua. Tampoc s'entén perquè l'Ajuntament diu que només es podrà procedir als canvis a efectes de notificacions si se sol·licitin degudament acreditats, quan en la pròpia sol·licitud de l'interessat, seguint el formulari lliurat per l'Ajuntament, hi figura que el domicili que s'hi fa constar ho és a efectes de notificacions.

A la vista de tot això, crec fermament que l'Ajuntament hauria de vetllar amb més consciència perquè aquest bé o necessitat bàsica no sigui privat als ciutadans sense haver seguit curosament el procediment previst legalment per fer-ho."

En vista de totes aquestes consideracions, el Síndic Personer, VA RECOMANAR a l'Administració municipal que tingués a bé revisar el procediment administratiu seguit abans del tall de subministrament d'aigua a l'interessat per determinar si havia estat adequat i correcte amb el que prescriu la norma, o si bé podria esdevenir el retorn dels diners abonats en concepte de reconexió del subministrament. Al respecte, va demanar que el mantinguessin informat; VA SUGGERIR a l'Ajuntament que revisés els processos administratius seguits en aquest àmbit del servei públic per garantir en la mesura del possible el subministrament d'aigua potable a la ciutadania.

Assumpte: Neteja viària (pendent 2006)

Una ciutadana ha formulat una queixa en representació d'una societat mercantil que exerceix la seva activitat a la ciutat. En la queixa la ciutadana exposa la seva 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 consistent en l'abandonament de residus fora dels llocs autoritzats. Manifesta que tot i que l'emalatge que s'havia desat fora del contenidor corresponia a un producte dispensat pel seu comerç, l'abandonament el devia efectuar el client que va adquirir el producte, cosa que no pot provar per no poder identificar aquest client.

En vista d'aquestes consideracions el Síndic es dirigeix al Departament que va incoar l'expedient sancionador per tal que l'informés dels antecedents, i quin era l'element probatori que va motivar l'expedient i com es va documentar l'expedient a efectes probatoris.

Al respecte, la cap del Departament d'Obres, Serveis i Transports, es va limitar a trametre còpia de l'expedient administratiu tramitat per aquest assumpte, sense respondre a la segona qüestió sol·licitada.

A la vista de la informació recollida i per les manifestacions efectuades per la persona interessada, i tenint en compte les disposicions normatives vigents, el Síndic va efectuar les següents consideracions:

"He pogut constatar que el procediment seguit per a la imposició de sanció per infracció administrativa ha estat tramitat d'acord amb les lleis que regulen aquest tipus de procediment i s'ha tingut en compte el que diu la Llei 6/1993, de residus, que tipifica com a infracció l'acció d'abocar residus fora dels contenidors de selectiva.

No obstant això, considero qüestionable la forma en què l'Ajuntament prova la comissió de la infracció, que no és altra que les fotografies que l'inspector ha pres al voltant del contenidor situat en les immediacions de l'establiment de què és titular l'interessada. Igualment, resulten contradictòries entre elles les afirmacions que contenen ambdós informes sobre inspeccions efectuades, anteriorment esmentades.

Vull constatar el sol fet d'haver trobat unes etiquetes amb el nom de l'empresa a les caixes abocades i que aquestes siguin fotografiades no és prova suficient per destruir la presumpció d'innocència de la persona interessada (art 24.2 CE i art. 137 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre). L'etiqueta del proveïdor del producte és insuficient per imputar-li la comissió de la infracció, entre d'altres coses perquè si aquesta etiqueta no hi figurés un pot pensar que el següent a qui se li podria imputar la infracció podria ser el propi fabricant del producte.

No existeix enllaç provat entre els fets acreditats: unes caixes abocades fora del contenidor amb, entre altres, unes etiquetes amb el nom de l'empresa afectada i els fets presumptes determinants de la responsabilitat administrativa: l'abocament va ser efectuat per l'empresa reclamant, l'acte sancionador no té la deguda motivació sobre l'existència d'aquest enllaç.

A banda d'aquesta qüestió, trobo que cal posar de relleu:

D'acord amb l'article 85 de la Llei 6/1993 de 15 de juliol, reguladora de residus modificada per la 15/2003, de 13 de juny, tipifica la responsabilitat dels actes com a persones responsables tots aquells qui han participat en la comissió del fet infrac-



tor per qualsevol títol, siguin persones físiques o jurídiques. Cal dir que el que no està regulat en l'esmentada Llei és el fet que no facilitar les dades de les presumptes persones responsables derivin a la responsabilitat en última instància de la persona imputada als fets, com apareix amb altres Lleis i processos sancionadors.

Tanmateix la Llei a la qual ens referim preveu més accions a part de la imposició de sancions, estableix altres mecanismes per l'acompliment de la mateixa i la imposició de la sanció en aquest cas (segons les argumentacions referides) pot ser la última instància davant d'autors reincidents o bé que ja estiguin prèviament amonestats cosa que no s'ha produït en aquest procediment."

Vist tot això el Síndic Personer, recentment HA RECOMANAT a l'Administració municipal que en vista a les consideracions i a falta d'un valor probatori suficient per desvirtuar la presumpció d'innocència de l'interessat anul·li el procediment sancionador i retorni les quantitats pagades per aquest concepte. Al respecte, fins ara l'Ajuntament no ha respost. També HA SUGGERIT a l'Ajuntament que revisi el procediment aplicat per la incoació d'expedients sancionadors d'aquest tipus i es vetlli per no desvirtuar la presumpció d'innocència prevista a l'article 24.2 de la CE i que incrementi les campanyes informatives en quant a informar àmpliament de la responsabilitat derivada als responsables del no compliment de les normes jurídiques vigents en quant a Medi Ambient. Tanmateix el Síndic HA RECORDAT al personal responsable de l'Ajuntament, haurà de facilitar les dades, expedients i la resta de documents necessaris que permetin portar de manera adequada les actuacions investigadores.



5.1.4 Economia

Assumpte: Economia

Un ciutadà es dirigeix a l'Organisme de Gestió Tributària per presentar una sol·licitud al registre d'entrades d'aquella Administració, per tal de sol·licitar l'exempció d'un impost municipal. La persona que va atendre al ciutadà no li va voler admetre la sol·licitud.

Al respecte el Síndic Personer va demanar informe al gerent de l'Ajuntament, el qual va comunicar que des de l'Organisme s'havia trucat al ciutadà per facilitar-li el tràmit administratiu sol·licitat.

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

Assumpte: Economia

En la queixa el ciutadà informa que no ha rebut resposta a la sol·licitud presentada en què demanava una inspecció municipal al local de propietat de la seva esposa, amb la finalitat que es fessin les comprovacions corresponents per tal que

se li apliqués la tarifa mínima de residus i d'aigua atès que en aquell local no s'exerceix cap tipus d'activitat.

Des de l'Ajuntament s'informa que la sol·licitud havia estat atesa i s'havia ordenat una inspecció del local havent comprovat els extrems al·legats i s'havia proposat, en conseqüència, el canvi a la tarifa a la corresponent: taxa per recollida de residus municipals ordinaris a l'epígraf "domicili particular", i no aplicar la taxa per recollida de residus comercials, i demanar a la ciutadana el canvi de nom del contracte de subministrament vist que s'havia comprovat que figurava a nom d'una altra persona.

Vist el contingut de la informació tramesa, el Síndic Personer va RECOMANAR a l'Ajuntament que informi per escrit a la ciutadana del contingut dels conceptes tarificats amb motiu de l'aplicació de la Taxa per recollida de residus municipals i de la Taxa pel subministrament d'aigua, en el cas concret del domicili de la seva propietat; i va SUGGERIR a l'Ajuntament que tingui a bé prendre en consideració incloure termes clarificadors en les factures emeses per l'empresa concessionària en aplicació de les taxes contingudes a les ordenances municipals, en ordre a evitar malentesos en els ciutadans i ciutadanes que en siguin subjectes passius.

En data d'avui no s'ha rebut resposta als suggeriments.

30



Assumpte: Economia

Una ciutadana va formular una queixa amb motiu de la manca de resposta a una sol·licitud que havia dirigit a l'Ajuntament en la qual argumentava un retard en el pagament de l'ajuda econòmica per a llibres que li va ser atorgada la qual havia estat acceptada i justificada a finals de l'exercici 2005.

Un cop iniciada la corresponent investigació l'Ajuntament comunica que s'havia detectat un problema a les dades de transferència i amb motiu del qual s'havia bloquejat la transferència bancària. Solucionat l'error esmentat la interessada va rebre la quantitat requerida.

A la vista d'això 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 dóna per finalitzades les seves actuacions i s'arxiva l'expedient.

Assumpte: Economia

Una ciutadana formula una queixa davant de la Institució en referència a la manca de resposta per part de l'Ajuntament a la sol·licitud presentada davant de l'Oficina de l'Organisme de Gestió Tributaria en què sol·licitava l'exempció en l'impost sobre vehicles de tracció mecànica; que es va dirigir a l'Ajuntament per demanar informació i se li va comunicar que havia d'esperar la resposta d'aquell organisme, i que encara no havia rebut aquesta resposta i que havia hagut d'abonar l'impost perquè li havia arribat amb recàrrec.

Al respecte des de l'Ajuntament van informar que la Gerenta de l'Organisme de Gestió Tributaria en resolució va estimar la petició de la interessada a efectes de la següent liquidació de l'Impost i que aquesta resolució s'havia intentat noti-

ficar a la interessada tres vegades i no havia estat possible, per la qual cosa s'estava pendent de publicació al Butlletí Oficial de la Província.

En quant a la segona qüestió quant a la meritació de l'Impost l'Ajuntament informa que la data de meritació és sempre a efectes de 1 de gener i que la interessada havia sol·licitat el tràmit fora d'aquesta data amb la qual cosa no era possible l'exempció per a l'exercici present.

En el moment de tancar l'edició d'aquest informe, el Síndic Personer està pendent de rebre informe d'actuacions actualitzat i per tal d'aclarir alguns aspectes abans d'emetre la corresponent resolució.

Assumpte: Economia

Una ciutadana formula una queixa en la que exposa que no està conforme amb la resolució del Regidor delegat d'Economia i Hisenda en la que se li desestima l'al·legació perquè s'anul·li un rebut corresponent a la taxa per subministrament d'aigua d'un habitatge que ja no és de la seva propietat i que, a més, no s'havia tingut en compte que ella gaudeix de l'exempció en el pagament d'aquesta taxa pels consums efectuats en l'habitatge de la seva propietat.

A la vista d'aquestes consideracions l'Ajuntament mitjançant informe manifesta que la interessada va rebre notificació de la resolució en la qual s'argumentava que es procedia a anul·lar la taxa de recollida d'escombraries però no, les liquidacions tributàries de la taxa de subministrament d'aigua ja que a la data de meritament, la interessada no havia efectuat cap gestió per tal de poder transmetre la titularitat del comptador al nou propietari de l'habitatge.

Tanmateix l'Ajuntament posava de manifest que havia intentat posar-se en contacte en reiterades ocasions amb la persona que ocupava l'habitatge per recomanar-li la resolució del contracte a la fi de formalitzar un de nou amb les dades actualitzades, malgrat això la resposta havia estat negativa.

En quant a l'exempció de la taxa pels consums efectuats, comunica que només es pot aplicar aquesta a un habitatge, i quant és el cas que un mateix titular consta com a propietari de diversos habitatges aquest sempre s'efectua a l'habitatge on la persona consta empadronada.

En el moment de tancar l'edició d'aquest informe, el Síndic Personer està pendent de rebre alguns aclariments abans d'emetre la corresponent resolució.

Assumpte: Economia

Un ciutadà formula una queixa en relació a un impost municipal que se li reclama en la via executiva. En la queixa argumenta que no va disposar mai de llicència d'activitat per al negoci de bar, i que no està d'acord amb el procediment administratiu de constreyniment iniciat pel cobrament de l'Impost sobre activitats econòmiques que li reclama l'Organisme de Gestió Tributària.

La queixa actualment s'està tramitant d'acord amb allò que és previst al Reglament orgànic municipal.



5.1.5 Territori i Medi Ambient

Assumpte: Planificació urbanística

Un ciutadà es dirigeix a l'oficina del Síndic amb motiu d'haver rebut una ordre de paralització de les obres que estava realitzant a casa seva i que estava pendent de rebre una inspecció per part dels Serveis Tècnics de l'Ajuntament abans de dictar la restitució a la situació anterior de les obres.

Al respecte el Síndic ha mantingut converses amb el cap del Departament afectat, i a data d'avui està pendent de rebre aclariments al respecte, abans d'emetre la corresponent recomanació.

Assumpte: Planificació urbanística

Un ciutadà es dirigeix al Síndic Personer posant de manifest que ha denunciat en diverses ocasions davant l'Ajuntament les molèsties que pateixen els veïns pels sorolls emesos en una activitat ubicada en un local social d'una entitat de joves de la ciutat, i per les actuacions de les persones que freqüenten aquesta activitat en la mateixa via pública. Manifesta que no s'havia aconseguit solucionar el problema arribant a agreujar-se.

Posteriorment, el representant de l'entitat de joves va formular una queixa perquè no estava d'acord amb la proposta de resolució per la qual es pretenia establir que no es podia exercir l'activitat de bar en aquell local abans esmentat per no disposar de la corresponent llicència d'activitat cosa que esdevindria el precinte del local si no es regularitzava la situació.

A fi de resoldre en la forma convenient es va demanar informació a l'Ajuntament i a la vista de les manifestacions efectuades pels veïns, pels representants de l'entitat i pels responsables municipals sobre compliment d'horaris de tancament, emissió de sorolls al carrer així com d'altres molèsties als veïns dels habitatges contigus, el Síndic Personer va considerar el següent:

32



“Recordar el que s'ha dit en altres casos que 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 pugui vincular-se parcialment a elements subjectius. Els inconvenients del soroll es vinculen, 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.

Per l'experiència assolida com a Síndic Personer des de que vaig ser nomenat, veig que la majoria dels problemes de convivència entre veïns són difícils de resoldre, és més, seria més fàcil no crear-los, no permetre que es converteixin en endèmics, en rancúnies i en odis.

També és cert que no és una situació nova, sempre han existit baralles i discussions entre veïns, quasi sempre causades per interessos contraposats i aliens al propi habitatge. Veig amb tristesa com, a la ciutat, no s'acaben algunes situacions de conflicte i de manca d'enteniment entre ciutadans i ciutadanes, que alteren la convivència i creen patiment a les famílies i un clima de tensió en la comunitat. Aquesta és la situació que he constatat que es produeix en aquest cas.

No és difícil, i val la pena l'esforç, en una comunitat proposar-se prendre consciència tots plegats d'un pensament comú: no crear molèsties de cap tipus a l'altra gent. De manera que tots siguem conscients que, en el marc de les possibilitats dels nostres ajustats habitatges, tots farem el possible per no molestar.

Siguem conscients dels drets que tenim, de com podem gaudir-los, dels avantatges que ens ofereixen, però també que no podem vulnerar els drets dels altres. La convivència serà millor si cadascú pren com a límit, als seus propis drets i desigs i els drets, els desigs de la resta de gent. En aquest context, segur que aconseguirem, a la ciutat, avançar cap a la il·lusió que tota la gent del món pugui entendre's millor i viure més feliç.

Per altra banda, les entitats tenen dret a desenvolupar les seves activitats relacionades amb el foment i la millora dels interessos generals o sectorials dels veïns del municipi, i aquesta activitat s'ha desenvolupar en un local social, principalment”.

A la vista de totes aquestes consideracions el Síndic Personer va RECOMANAR I DEMANAR als responsables de l'entitat que compleixin amb la normativa municipal relativa als horaris i a l'emissió de sorolls continguda a l'Ordenança de convivència ciutadana, de tal manera que no es causin molèsties als veïns i veïnes contigus; va RECOMANAR I DEMANAR al ciutadà que faci el possible en esforçar-se per trobar els elements necessaris per a una pacífica convivència ciutadana, sense tenir en compte les petites molèsties que s'ocasionen en el marc d'una comunitat en què hi ha diverses inquietuds i activitats, i en què tots ens hi trobem convivint amb les necessitats pròpies de cadascú; i va SUGGERIR a l'Ajuntament que tingui a bé prendre en consideració la possibilitat de definir una normativa de funcionament comuna per a tot tipus d'entitats, pel que fa a horaris i emissions acústiques, que permeti la realització de les activitats de llurs locals socials i que respecti el descans i el desenvolupament de la personalitat.



lupament personal dels veïns, els quals hauran d'acceptar com a normes de convivència en aquest espai comú que és la ciutat.

Assumpte: Planificació Urbanística

Una ciutadana va formular una queixa en representació de la comunitat de propietaris, en relació a les molèsties ocasionades per unes obres amb llicència efectuades a la terrassa de l'immoble en les que s'havia anul·lat el pendent i el baixant de l'aigua, cosa que havia comportat perjudicis per a altres habitatges de la comunitat. La persona executora de les obres també havia sol·licitat una segona llicència per realitzar un cobert, la qual va ser denegada, i no obstant això va iniciar les obres sense permís.

Un cop iniciada la corresponent investigació l'Ajuntament informa que s'havia efectuat visita d'inspecció a l'habitatge causant de les molèsties i que s'havia comprovat que efectivament s'havia construït un cobert a la terrassa sense la preceptiva llicència municipal, que aquestes obres no podien ser objecte de posterior legalització per a la qual cosa es posava en coneixement de la propietària la incoacció d'un expedient de protecció de la legalitat urbanística, i davant del qual la interessada va formular les al·legacions que va considerar.

En el moment de tancar l'edició d'aquest informe, el Síndic Personer està pendent de rebre informe per part de l'Ajuntament en referència a l'incoació de l'esmentat expedient de protecció de la legalitat urbanística abans d'emetre la corresponent resolució.

34



Assumpte: Planificació urbanística

Uns ciutadans van formular una queixa, en relació a no haver rebut resposta a les al·legacions formulades, segons escrit presentat al Registre d'Entrades en el tràmit d'audiència atorgat en l'expedient de llicència d'obres menors d'adaptació d'un local de la seva propietat. També manifesten altres incidents relacionats amb la tramitació d'aquest expedient administratiu, degut als canvis produïts en els usos permesos arran de l'aprovació del Pla d'Ordenació Urbanística Municipal

En el moment de tancar l'edició d'aquest informe, el Síndic Personer està pendent de rebre còpia de diferents informes abans d'emetre la corresponent resolució.

Assumpte: Planificació urbanística

Un ciutadà formula una queixa en la qual exposa que no estava d'acord amb la resposta rebuda a les sol·licituds presentades davant el Registre d'entrades de l'Ajuntament, en les quals demanava una inspecció municipal al seu habitatge per tal de poder comprovar que pateix greus molèsties per la instal·lació d'una barbacoa al pati de l'habitatge del costat.

Al respecte l'Ajuntament informa que en quant a la possible legalització de la instal·lació de l'esmentada barbacoa, aquesta havia prescrit i per tant no es pot requerir la legalització.

Pel que fa a la responsabilitat del titular de la barbacoa per les molèsties que generi per fums i olors, s'informa a aquest, que és plenament responsable del compliment de l'article 72.3 de l'Ordenança de Convivència Ciutadana de la qual ja ha estat informat àmpliament.

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

Assumpte: Planificació urbanística

Una ciutadana formula una queixa en la que exposa que no havia rebut resposta a la sol·licitud de llicència d'ocupació relativa a un habitatge de la seva titularitat, així com la relativa a la devolució dels dipòsits constituïts. Manifesta també que no està conforme amb el tracte rebut per part dels serveis tècnics de l'Ajuntament.

Des del Departament encarregat de seva tramitació es va informar que se li havia atorgat la llicència sol·licitada i alhora se li acordà la devolució de la garantia dipositada.

A la vista d'això 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 dóna per finalitzades les seves actuacions i s'arxiva l'expedient.

Assumpte: Planificació urbanística

Una ciutadana es dirigeix a l'oficina per formular una queixa en la que exposa que no havia rebut resposta a una sol·licitud que va presentar al Registre d'entrades de l'Ajuntament en la qual demanava informació sobre les possibles molèsties que podria causar una indústria química situada a les immediacions del seu habitatge.

Al respecte l'Ajuntament, recentment ha remès escrit a la persona interessada informant-la de les mesures de control de l'esmentada indústria per part de l'Administració autonòmica, en quant a l'obligatorietat d'intervenció i amb les oportunes autoritzacions ambientals per tal de poder exercir aquest tipus d'activitat. També es manifesta que l'activitat ha estat sotmesa al preceptiu control inicial per part d'una entitat ambiental acreditada pel Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya.

A la vista d'això 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 dóna per finalitzades les seves actuacions i s'arxiva l'expedient.

Assumpte: Planificació urbanística

Uns ciutadans formulen una queixa en la que exposaven que són propietaris d'un solar, pel qual disposaven de llicència d'obres, on l'administració municipal no els hi permetia edificar per les noves prescripcions tècniques contingudes al Pla d'Ordenació Urbanística Municipal. Els ciutadans manifesten que aquesta nova normativa els hi prohibeix edificar perquè el solar no compleix el requisit



de parcel·la mínima i que aquesta norma els causava un perjudici greu al seu dret de propietat.

Al respecte l'Ajuntament tramet informe en el qual manifesta que la finca esmentada es troba inclosa en un projecte de regularització de tres finques, a fi d'adaptar la seva configuració física a la normativa urbanística vigent, per tal que esdevinguin finques independents, aptes per l'edificació. Tanmateix les tres finques objecte d'aquest projecte formaven part d'una unitat d'actuació de l'anterior Pla General Ordenació de 1982, i d'acord amb ella, eren edificables cadascuna d'elles de manera independent, però que a resultes de l'aprovació del vigent Pla Ordenació Urbanístic Municipal, havia comportat que dues d'aquestes tres finques esdevinguessin ineducables. Tanmateix al respecte de la manifestació per part dels interessats que disposaven de llicència d'obres, fetes les comprovacions pertinents en els arxius es va confirmar que no s'havia trobat cap sol·licitud de llicència d'obres i conseqüentment cap llicència tramitada i atorgada.

Al respecte els interessats s'han tornat a dirigir a la Institució per documentar les possibles irregularitats del Projecte de reparcel·lació que es va efectuar a l'any 2003.

En el moment de tancar l'edició d'aquest informe, el Síndic Personer està pendent d'efectuar l'estudi de la documentació aportada pels interessats abans d'emetre la corresponent resolució

36



Assumpte: Planificació urbanística

Una ciutadana formula una queixa en relació a què en diverses ocasions ha denunciat davant l'Ajuntament les molèsties que pateixen i el conseqüent risc per a la seva salut, així com les pèssimes condicions d'habitabilitat en què es troba l'habitatge que ocupen, com a conseqüència de l'activitat desenvolupada per una empresa de tractament de vidre de la ciutat.

Al respecte el Síndic Personer ha requerit informació dels antecedents que es disposen en relació a la queixa i condicions de la llicència d'activitat de l'esmentada empresa, així com diversos aclariments en relació a les condicions de salubritat de l'habitatge de la interessada.

En el moment de tancar l'edició d'aquest informe, el Síndic Personer està pendent de rebre resposta per part de l'Ajuntament abans d'emetre la corresponent resolució.

Assumpte: Planificació urbanística

Una ciutadana va formular una queixa en la que exposava que en un solar limítrof a l'edifici on es troba el seu habitatge, hi ha instal·lada una activitat d'aparcament exercida per una fundació privada de la ciutat que els hi causa molèsties i que aquesta podria no disposar de les corresponents mesures de seguretat. Aquests fets havien estat denunciats davant l'Ajuntament pels veïns de la comunitat, però l'actuació municipal no els va semblar suficient perquè les molèsties continuaven, cosa que havien tornat a posar en coneixement de l'Ajuntament per mitjà d'una

altra sol·licitud presentada al Registre d'entrades, i de la qual encara no havien rebut resposta.

Iniciada la investigació corresponent l'Ajuntament informa que s'ha celebrat una reunió entre personal tècnic de l'Ajuntament i de la Fundació privada. En la reunió es posa de manifest la problemàtica d'exercir activitat sense disposar de la preceptiva llicència municipal i que es requerirà formalment perquè presentin en el termini d'un mes la documentació necessària.

En el moment de tancar l'edició d'aquest informe, el Síndic Personer està pendent de rebre informe de la situació actual de l'expedient administratiu abans d'emetre la corresponent recomanació.

Assumpte: Planificació urbanística

Una ciutadana formula una queixa en la que exposa que com a conseqüència de les obres de millores de paviment que s'estaven efectuant en la confluència de dos carrers de la ciutat, s'havia inutilitzat l'espai d'aparcament reservat per a persones amb mobilitat reduïda del qual és titular. Així mateix manifesta que aprofitant la seva execució, s'havia sol·licitat a l'Ajuntament unes millores d'accessibilitat a les voreres i de senyalització. Al respecte la interessada manté que no s'havien efectuat les millores sol·licitades i que no s'havien retirat de la via pública els sacs que inutilitzaven l'aparcament.

A la vista d'aquestes consideracions l'Ajuntament va informar que les obres que s'havien efectuat a la via pública es tractaven de l'estesa de la línia elèctrica de baixa tensió, aquestes obres afectaven a la vorera confrontant del domicili de la interessada, per la qual cosa no s'havia efectuat la millora d'accessibilitat requerida.

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

Assumpte: Planificació urbanística

Un ciutadà formula una queixa en la que exposa que pateix les molèsties causades pels sorolls provinents del centre de comunicacions proper al seu habitatge al qual l'Ajuntament havia ordenat una sèrie de mesures correctores i exposava que aquestes no s'havien realitzat per la qual cosa continuaven les molèsties ocasionades.

Al respecte l'Ajuntament va informar que efectivament el centre esmentat realitzava emissions de sorolls amb uns límits superiors als valors guies establerts a l'Ordenança municipal de convivència ciutadana. Al respecte emet un informe tècnic en el qual s'especifica totes les actuacions efectuades des de l'ordenació de correcció de mesures necessàries per tal d'evitar les molèsties als veïns, arran de l'acord de la Junta de Govern Local. Al respecte d'acord amb el que prescriu la llei, s'havia donat tràmit d'audiència a l'empresa titular de l'activitat i la qual havia formulat al·legacions, sol·licitant una pròrroga per tal de poder efectuar els treballs necessaris per executar la totalitat de les mesures correctores. Un cop presenta-



da la documentació, els serveis tècnics municipals havien detectat deficiències en l'estudi acústic presentat, requerint la presentació de nova documentació per tal de subsanar les deficiències en el període d'un mes. Un cop efectuades totes les esmenes els responsables del Centre van manifestar que ja disposaven de dotació pressupostària per insonoritzar els equips emplaçats en la coberta de l'edifici i que les obres estarien finalitzades en un breu període de temps.

Vist el contingut del conjunt d'informació recollida el Síndic Personer va considerar que s'havia pogut constatar que el procediment seguit pel requeriment efectuat a l'empresa causant de les molèsties havia estat adequat, no obstant això el Síndic VA RECOMANAR a l'Administració municipal que es comuniqués amb l'interessat en ordre a facilitar-li tota mena d'informació sobre l'estat de l'adopció de les mesures correctores necessàries per tal de solucionar les molèsties generades per l'empresa, i VA DEMANAR que se l'informés de la resolució final del cas.

Fins a la data de tancament d'aquest informe no s'ha rebut resposta per part de l'Ajuntament.

Assumpte: Planificació urbanística

Un ciutadà formula una queixa en relació a la manca de resposta per part de l'Ajuntament a l'escrit d'al·legacions referent a la paralització pels Serveis Tècnics Municipals, de les obres que estava realitzant a casa seva. L'interessat exposa que es tracta de l'habitatge familiar i que en la situació que s'havia realitzat el procés de paralització es podien malmetre les condicions de l'habitatge, per la qual cosa havia sol·licitat que el cas s'estudiés sense més dilació de temps per tal d'evitar pèrdues importants en l'estructura de l'edifici.

Al respecte l'Ajuntament exposa que la paralització de les obres s'havia produït al inspeccionar-les i comprovar que no s'ajustaven al document d'assabentat d'obres que havia presentat l'interessat i que al respecte no s'havia respost al ciutadà ja que s'estava considerant la possibilitat d'incoar un expedient de protecció de la legalitat urbanística. En vista d'això el tècnic representant de l'interessat havia presentat un informe sobre l'estat que es trobaven les obres i el protocol d'actuació.

Actualment els tècnics han fet una primera valoració i abans d'emetre l'informe tècnic corresponent sobre la legalització de les obres es reuniran en breu per tal de poder comunicar les decisions a l'interessat.

La queixa actualment s'està tramitant d'acord amb allò que previst al Reglament orgànic municipal

Assumpte: Activitats

Un conjunt d'establiments de la ciutat es van dirigir a la Institució amb motiu de l'obertura d'un establiment en règim de cooperativa. Els interessats argumentaven en l'escrit una sèrie de qüestions en relació a la presumpta competència deslleial que podria exercir el nou establiment davant d'altres del mateix ram que existeixen a la ciutat.



Malgrat que la Institució, té com a funció la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques en els quals poden estar en situació de vulnerabilitat, un cop examinada la queixa el Síndic va sol·licitar a l'Ajuntament que l'informés dels antecedents que disposaven al respecte i en concret sobre la tramitació de l'expedient administratiu corresponent a l'obertura de l'establiment. A la qual cosa els serveis tècnics municipals van informar dels tràmits que se seguien davant d'una sol·licitud d'obertura de l'esmentat establiment, com són comprovar si l'activitat s'adequava a les previsions del Pla d'Ordenació Urbanística Municipal de Mollet del Vallès, pel que fa als usos admesos a la zona on se sol·licita la ubicació de l'activitat, així com la comprovació de la viabilitat tècnica del projecte d'acord amb la legislació vigent.

Davant d'aquests fets, un cop comprovat que s'havien acomplert els termes continguts a les normes legals d'aplicació i no tenint cap discrecionalitat per decidir o no en favor dels ciutadans o les entitats que estiguin en contra de l'esmentada activitat el Síndic informa als interessats d'aquestes consideracions comunicant així mateix que no podia fer cap SUGGERIMENT ni RECOMANACIÓ al respecte. No obstant això el Síndic va donar la possibilitat de poder dirigir-se a la Institució del Síndic de Greuges de Catalunya, el qual té competències davant de l'Administració Autònoma.

Assumpte: Activitats

Una associació es dirigeix al Síndic Personer posant de manifest que arran de la queixa d'un ciutadà que s'havia dirigit a la Institució del Síndic, l'Ajuntament havia iniciat unes actuacions que els perjudicaven. També manifestava que l'ús per part d'aquest ciutadà del servei de la Policia Municipal vulnerava l'exercici del dret d'associació.

A fi de resoldre en la forma convenient es va demanar informació a l'Ajuntament i a la vista de les manifestacions efectuades pels veïns, pels representants de l'entitat i pels responsables municipals sobre compliment d'horaris de tancament, emissió de sorolls al carrer així com d'altres molèsties als veïns dels habitatges contigus, el Síndic Personer va considerar el següent:

"Recordar el que s'ha dit en altres casos que 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 pugui vincular-se parcialment a elements subjectius. Els inconvenients del soroll es vinculen, d'acord amb la jurisprudència constitucional i europea, amb el dret a la integritat física, en l'àmbit domiciliari, en la mesura en què impedeixen o dificultin greument el lliure desenvolupament de la personalitat.

Per l'experiència assolida com a Síndic Personer des de que vaig ser nomenat, veig que la majoria dels problemes de convivència entre veïns són difícils de resoldre, és més, seria més fàcil no crear-los, no permetre que es converteixin en endèmics, en rancúnies i en odís.

També és cert que no és una situació nova, sempre han existit baralles i dis-





40



cussions entre veïns, quasi sempre causades per interessos contraposats i aliens al propi habitatge. Veig amb tristesa com, a la ciutat, no s'acaben algunes situacions de conflicte i de manca d'enteniment entre ciutadans i ciutadanes, que alteren la convivència i creen patiment a les famílies i un clima de tensió en la comunitat. Aquesta és la situació que he constatat que es produeix en aquest cas.

No és difícil, i val la pena l'esforç, en una comunitat proposar-se prendre consciència tots plegats d'un pensament comú: no crear molèsties de cap tipus a l'altra gent. De manera que tots siguem conscients que, en el marc de les possibilitats dels nostres ajustats habitatges, tots farem el possible per no molestar.

Siguem conscients dels drets que tenim, de com podem gaudir-los, dels avantatges que ens ofereixen, però també que no podem vulnerar els drets dels altres. La convivència serà millor si cadascú pren com a límit, als seus propis drets i desigs, els drets i els desigs de la resta de gent. En aquest context, segur que aconseguirem, a la ciutat, avançar cap a la il·lusió que tota la gent del món pugui entendre's millor i viure més feliç.

Per altra banda, les entitats tenen dret a desenvolupar les seves activitats relacionades amb el foment i la millora dels interessos generals o sectorials dels veïns del municipi, i aquesta activitat s'ha desenvolupar en un local social, principalment".

A la vista de totes aquestes consideracions el Síndic Personer i tenint en compte les dues queixes implicades en la resolució d'aquest conflicte, va emetre un únic escrit de recomanacions dirigit a ambdues parts en el qual d'una banda **RECOMANAR I DEMANAR** als responsables de l'entitat que compleixin amb la normativa municipal relativa als horaris i a l'emissió de sorolls continguda a l'Ordinanza de convivència ciutadana, de tal manera que no es causin molèsties als veïns i veïnes contigus; d'altra banda va **RECOMANAR I DEMANAR** al ciutadà que faci el possible en esforçar-se per trobar els elements necessaris per a una pacífica convivència ciutadana, sense tenir en compte les petites molèsties que s'occasionen en el marc d'una comunitat en què hi ha diverses inquietuds i activitats,

i en què tots ens hi trobem convivint amb les necessitats pròpies de cadascú; i també va SUGGERIR a l'Ajuntament que tingui a bé prendre en consideració la possibilitat de definir una normativa de funcionament comuna per a tot tipus d'entitats, pel que fa a horaris i emissions acústiques, que permeti la realització de les activitats de llurs locals socials i que respecti el descans i el desenvolupament personal dels veïns, els quals hauran d'acceptar com a normes de convivència en aquest espai comú que és la ciutat.

A la data de tancament d'aquest informe d'actuacions l'Ajuntament no ha manifestat res.

Assumpte: Activitats

Un ciutadà formula una queixa en relació a la notificació de la Direcció General del Joc i de l'Espectacle en la qual s'inicia una proposta de resolució amb sanció per una presumpta infracció a la normativa sobre policia de l'espectacle, les activitats recreatives i els establiments públics per manca de llicència municipal d'obertura de l'activitat. El ciutadà manifesta que aquesta proposta de resolució, entre d'altres, es basa en què l'Ajuntament havia comunicat que aquest establiment encara no disposava d'aquesta llicència perquè s'havia informat desfavorablement i que estava pendent de la presentació d'un nou projecte. Al respecte, l'interessat argumenta que aquest projecte ja havia estat presentat al Registre d'entrades, i encara no havia rebut cap resposta ni l'atorgament de la llicència.

Un cop iniciada la corresponent investigació l'Ajuntament informa del procediment seguit a la tramitació de l'esmentat expedient, el qual ha tingut un endarreriment important majoritàriament degut a les molèsties ocasionades per l'activitat als veïns de l'immoble, els quals han denunciat en reiterades ocasions.

En el moment de tancar l'edició d'aquest informe, el Síndic Personer està pendent de rebre informe d'actuacions actualitzat ha estat abans d'emetre la corresponent resolució.

Assumpte: Activitats

Un ciutadà formula una queixa en relació a la manca de resposta municipal a les denúncies efectuades per les molèsties que pateix a conseqüència d'unes activitats de bar, l'interessat posa de manifest les molèsties que pateix com a conseqüència dels sorolls que s'emeten pels clients de les terrasses a la via pública dels bars ubicats al carrer on viu. També exposa que aquestes circumstàncies les ha denunciat a l'Ajuntament, tant davant dels responsables tècnics de la via pública, com de la Policia Municipal, i que cap d'ells havien aconseguit que els esmentats problemes se solucionessin.

Des de l'Ajuntament es va informar que s'havien efectuat tres denúncies per part d'un veí de la zona i que la Policia Municipal que s'havia personat en els establiments esmentats comprovant que no s'estaven respectant els límits de superfície atorgats en quant a ocupació de la via pública per al desenvolupa-



ment de l'activitat i que no s'havia detectat cap altra irregularitat. S'ha de fer constar que les molèsties es produïen en període estiuenc durant el qual aquests establiments sol·liciten la llicència d'ocupació de via pública per instal·lació de taules i cadires.

A la vista de la documentació rebuda el Síndic està pendent de sol·licitar informe en relació a si s'han rebut alguna queixa més abans d'emetre el corresponent resolució.

Disciplina urbanística (pendent 2006)

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.

Paral·lelament el Síndic va requerir informació del antecedents que disposava i de les entrevistes mantingudes amb els responsables municipals, el qual va informar que la interessada s'havia posat en contacte amb l'Ajuntament en diverses ocasions i amb diferents departaments, manifestant contínuament problemes de convivència amb el seu veí. En relació al problema amb la teulada, el responsable municipal del departament de Territori i Medi Ambient va informar que procedirien a obrir un procediment de protecció de la legalitat urbanística per fer demuntar totes les teulades d'aquell immoble. I respecte als problemes de salubritat, el cap de departament de Serveis Personals va informar que havien constatat que existien problemes de convivència entre els veïns i que calia que ells mateixos els resolguessin.

Aquests problemes de convivència també han quedat palesos en el seguit de denúncies que s'han interposat veïns de la interessada i ella mateixa, uns als altres, amb la intervenció de la policia municipal, així com dels mossos d'esquadra, i amb la conseqüent tramitació dels judicis corresponents.

En aquest àmbit d'actuació, la interessada va formular una queixa contra el Jutjat de Primera Instància i Instrucció de Mollet del Vallès per possibles irregularitats en la tramitació de dos processos judicials que li haurien causat indefensió, la qual va ser tramesa al Síndic de Greuges de Catalunya, qui va determinar, un cop conculsa la investigació, que s'arxivava la queixa perquè no s'havia produït l'argumentada indefensió plantejada per la interessada.

Finalment, i vist el contingut del conjunt d'informació recollida de les manifestacions efectuades per totes aquestes persones i per part de l'Ajuntament, i tenint en compte per valorar tota aquesta informació la normativa municipal, el Síndic va fer les següents consideracions:

“Per l'experiència assolida com a Síndic Personer des de que vaig ser nome-



nat, veig que la majoria dels problemes de convivència entre veïns són difícils de resoldre, és més, seria més fàcil no crear-los, no permetre que es converteixin en endèmics, en rancúnies i en odis.

També és cert que no és una situació nova, sempre han existit baralles i discussions entre veïns, quasi sempre causades per interessos contraposats i aliens al propi habitatge.

Veig amb tristesa com, a la ciutat, no s'acaben algunes situacions de conflicte i de manca d'enteniment entre veïns i veïnes que alteren la convivència i creen patiment a les famílies i un clima de tensió en la comunitat. Aquesta és la situació que he constatat que es produeix a la comunitat de propietaris on viu la interessada.

No és difícil, i val la pena l'esforç, en una comunitat de veïns proposar-se prendre consciència tots plegats d'un pensament comú: no crear molèsties de cap tipus a l'altra gent. De manera que tots siguem conscients que, en el marc de les possibilitats dels nostres ajustats habitatges, tots farem el possible per no molestar.

Siguem conscients dels drets que tenim, de com podem gaudir-los, dels avantatges que ens ofereixen, però també que no podem vulnerar els drets dels altres.

La convivència serà millor si cadascú pren com a límit, als seus propis drets i desigs, els drets i els desigs de la resta de gent. En aquest context, segur que aconseguirem, a la ciutat, avançar cap a la il·lusió que tota la gent del món pugui entendre's millor i viure més feliç".

Vistes totes aquestes consideracions, el Síndic VA RECOMANAR a la interessada, al veí implicat als fets, i als veïns i veïnes de la Comunitat de Propietaris, que fessin el possible en esforçar-se per trobar els elements necessaris per a una pacífica convivència ciutadana, sense tenir en compte les petites molèsties que s'ocasionen en el marc d'una comunitat en què hi ha diversos habitatges contigus; VA RECOMANAR als fills de la interessada que es fessin càrrec de les obligacions derivades del règim jurídic corresponent a les comunitats de veïns, determinades en el Codi Civil, per tal d'évitar que sigui la interessada qui se'n faci càrrec, cosa que va considerar com a causa que provocava els problemes més greus de mala convivència.



5.1.6 Serveis Jurídics

Assumpte: Serveis Jurídics centrals

Una ciutadana va formular una queixa argüint la seva disconformitat amb la desestimació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial que va formular per les lesions que havia patit com a conseqüència d'una caiguda a la via pública pel mal estat d'una rajola.

Un cop examinada la queixa vaig sol·licitar a l'Ajuntament que m'informés sobre

determinats aspectes del procediment administratiu tramitat atès que en aquest tipus de procediment allò que aquesta Institució pot fer és examinar si s'ha seguit aquest procediment previst legalment per a la tramitació de la reclamació.

En aquest sentit, però, la finalitat és comprovar l'acompliment per part del departament encarregat de la seva tramitació d'aquells aspectes que fixa la Llei 30/1992 com a garanties de què disposa el ciutadà per tal de dotar del màxim d'objectivitat possible a la resolució de la seva reclamació, atès que l'Administració, a l'hora que és part, és també qui resol l'existència o no de la causa que determinaria l'atribució de responsabilitat patrimonial a aquesta administració.

Finalment, vist que el procediment havia estat escrupolosament tramitat i atès que davant d'aquestes circumstàncies el Síndic Personer no pot intervenir per demanar a l'Ajuntament que resolgui a favor dels ciutadans en aquest tipus de reclamacions, es va informar a la ciutadana que no es podia fer cap suggeriment o recomanació que sigui adient o no als seus interessos pel que feia a l'enjudiciament del fons de l'assumpte.

5.1.7 Serveis Personals

44



Assumpte: Salut Pública (pendent 2006)

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.

Un cop iniciades les investigacions l'Ajuntament informa que d'acord amb el s'havia dut a termini el procediment d'acord amb el que fixa la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu, en concret va acreditar els intents infructuosos, per part de l'entitat Correos y Telégrafos, de lliurar al domicili de la interessada la notificació de la sanció. Aquesta impossibilitat de notificar la sanció va permetre a l'Ajuntament publicar un anunci en el Butlletí Oficial de la Província, per tal d'efectuar un altre intent de notificació en un mitjà de comunicació públic. Aquest mitjà, el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona ofereix la seva publicació en format electrònic a través d'Internet, entre d'altres raons normativitzades, perquè hi tingui accés tota la població.

Davant aquestes circumstàncies, el Síndic Personer no pot intervenir per demanar a l'Ajuntament que contravingui la norma jurídica que permet aquesta publicació a diaris oficials. I 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 l'actuació efectuada. Posteriorment, es procedeix a l'arxiu de l'expedient.

5.1.8 Altres institucions

Assumpte: Defensor del Pueblo

Una ciutadana es dirigeix a la Institució per tal de comunicar la situació d'indefensió que patia davant una negligència del Departament de Justícia, la interessada argumentava que degut al fet d'haver interposat una demanda contra el seu ex marit se n'havia adonat d'una errada en la inscripció de la seva separació amb motiu de la qual no s'havia portat a termini la mateixa.

La ciutadana s'havia dirigit al Defensor del Pueblo i al Síndic de Greuges de Catalunya, els quals tenen un àmbit territorial competencial més ampli, que els hi permeten investigar els casos en d'altres àmbits. Així doncs se la informa d'aquestes circumstàncies i de que l'àmbit competencial del Síndic Personer no inclou el de Justícia.

Vist aquest resultat, el Síndic Personer dona per finalitzades les seves actuacions i s'arxiva l'expedient.

Assumpte: Derivat a Síndic Greuges Catalunya

Una ciutadana ha formulat una queixa en la qual exposa els problemes greus generats per una veïna de l'immoble al qual viu, causats per malaltia mental greu.

Davant d'això i vist que l'àmbit competencial de la Institució està limitat a temes relacionats amb les relacions amb l'Administració Local, el Síndic Personer va derivar el cas al Síndic de Greuges de Catalunya, posteriorment davant de la gravetat del cas i paral·lelament a les actuacions portades a termini per la Institució Autònoma, el Síndic va iniciar un procés amb la participació de la Policia Municipal, Serveis Socials, Alcaldia i tècnics relacionats amb aquests àmbits. Com a conseqüència de la gravetat del cas, també es va implicar a la família de la persona malalta, per tal de poder efectuar el procediment per incapacitació mental de la persona. Actualment arran d'una crisi que va patir i el posterior internament de la persona en un centre de salut mental finalment, un familiar es farà càrrec de la seva manutenció per la qual cosa es traslladarà a viure a un altre domicili.

Vist aquest resultat, el Síndic Personer dona per finalitzades les seves actuacions i s'arxiva l'expedient.

5.1.9. Altres actuacions

Assumpte: Serveis d'assistència social

Un ciutadà es dirigeix a l'oficina del Síndic amb motiu dels problemes econòmics per fer front a totes les despeses mensuals ja que argumenta que no disposa d'ingressos suficients per poder viure dignament ni per fer front el pagament de l'habitatge assignat per la borsa habitatge.



Un cop detectat, el cas es posa en coneixement de responsable de Serveis Socials el qual es dirigeix a l'interessat per tal de donar-li atenció.

Segons seguiment actual Serveis Socials comunica que la persona s'ha traslladat a un altre municipi amb un familiar.

Assumpte: Serveis d'assistència social

Una ciutadana es dirigeix a la Institució del Síndic per queixar-se de no haver rebut la resposta que esperava per part dels Serveis Socials de l'Ajuntament davant de la delicada situació que pateix. La persona, amb problemes de salut, manifesta que la propietària de l'habitatge del qual és llogatera, li va manifestar la seva voluntat que en un futur no molt recent, el volia posar a la venda, amb la qual cosa la seva situació econòmica empitjoraria sense tenir recursos per fer front a la situació.

Vist aquests fets, el Síndic Personer va informar del cas al Serveis Socials de l'Ajuntament per tal de poder efectuar el seguiment i va donar per finalitzades les seves actuacions arxivat l'expedient.

Assumpte: Serveis d'assistència social

Un ciutadà formula una queixa en la qual posa de manifest les presumptes irregularitats davant de l'atenció dispensada pels serveis socials municipals.

Un cop estudiat acuradament el cas, i segons entrevistes mantingudes amb els responsables del Servei, el Síndic no es va detectar cap irregularitat al respecte.

A la vista d'això 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 dóna per finalitzades les seves actuacions i s'arxiva l'expedient.

Assumpte: Serveis d'assistència social

Una ciutadana es dirigeix a l'oficina del Síndic com a conseqüència de la situació personal en què es troba, separada i pendent de resolució judicial, conviu amb la seva germana ja que no té possibilitats d'accedir a un habitatge. Argumenta que ha efectuat una sol·licitud d'un habitatge social però la llista d'espera és molt gran i a més veu que és bastant improbable que li atorguin.

El Síndic deriva el cas a un responsable de Serveis Socials, el qual s'entrevista amb la persona interessada explicant-li les possibilitats per l'obtenció de l'habitatge.

La persona encarregada del seguiment del cas va comunicar que la interessada s'havia traslladat a un altra població. Vist aquest resultat, el Síndic Personer dóna per finalitzades les seves actuacions i arxiva l'expedient.

Assumpte: Derivada Servei de Mediació Comunitària

Una ciutadana es va dirigir a la Institució argumentant que tenia problemes d'humitats a l'edifici on viu, els quals havien provocat problemes de convivència amb els veïns de l'immoble al no existir-hi acord en quant a la responsabilitat d'assumir les despeses ocasionades.



Vist que el problema és un assumpte de caire civil és va posar en coneixement de l'afectada la possibilitat de poder derivar la tramitació de la queixa al Servei de Mediació Comunitària, la qual va acceptar.

Des de l'esmentat Servei ens van informar que la interessada no va estar d'acord en iniciar un procés de mediació, no obstant això la interessada va comunicar al Servei el fet que volia obtenir informació àmplia sobre qüestions relacionades amb l'assegurança i atenent a això aquest l'informa de la possibilitat d'adreçar-se a l'Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor, per tal que l'informéssim d'aquests aspectes, cosa que la interessada no ha fet.

Vist aquest resultat, el Síndic Personer dona per finalitzades les seves actuacions i s'arxiva l'expedient.

Assumpte: Derivada Servei de Mediació Comunitària (seguiment cas 2005)

Uns ciutadans han formulat una queixa en la qual exposen que, com a conseqüència d'unes obres efectuades a l'àtic de l'edifici on es troba el seu habitatge, tenen problemes d'humitat i de seguretat. També manifesten que han demanat ajudes als Serveis Socials municipals per a l'acondicionament de l'habitatge, tant directament com en el marc del programa municipal Avi com estàs. D'aquestes actuacions els interessats van decidir no formar part del programa ja que el cost d'aquest servei és compartit entre l'Administració i els propis interessats. Fruit d'aquestes actuacions se'ls hi va oferir la possibilitat d'adreçar-se al Servei de Mediació Comunitària per tal de poder-los ajudar a millorar la convivència amb els veïns. Actualment des del Servei s'ha informat de la impossibilitat de iniciar un procés de mediació.

Vist aquest resultat, el Síndic Personer dona per finalitzades les seves actuacions i s'arxiva l'expedient.

Assumpte: Derivada Servei de Mediació Comunitària

Una ciutadana va formular una queixa en representació de la comunitat de propietaris, en relació a les molèsties ocasionades per unes obres amb llicència efectuades a la terrassa de l'immoble en les que s'havia anul·lat el pendent i el baixant de l'aigua, cosa que havia comportat perjudicis per a altres habitatges de la comunitat. La persona executora de les obres també havia sol·licitat una segona llicència per realitzar un cobert, la qual va ser denegada, i no obstant això va iniciar les obres sense permís.

Vista la informació sol·licitada i paral·lelament a la tramitació de l'expedient davant de l'Ajuntament, el Síndic Personer posa de manifest la conveniència de poder derivar el cas al Servei de Mediació Comunitària per tal de poder millorar la convivència a l'immoble entre tots els veïns.

Sol·licitat el corresponent informe de seguiment del cas, el Servei de Mediació





Comunitària va informar que finalment la Comunitat de Propietaris, valorada la possibilitat per iniciar un procés de mediació, havia desistit de fer-ho per manca d'acord a la Junta de Propietaris.

Vist aquest resultat, el Síndic Personer dóna per finalitzades les seves actuacions i s'arxiva l'expedient pel que respecta a la seva derivació al Servei de Mediació Comunitària.

48



Assumpte: Derivada Servei de Mediació Comunitària

Unes ciutadanes es dirigeixen a l'oficina pels problemes que tenen a la Junta de Propietaris de la comunitat a la qual pertanyen, argumenten que la presidenta no convoca la Junta per la qual cosa no eren participants de les actuacions que s'efectuaven a la comunitat.

Estudiat el cas es posa en coneixement del Servei de Mediació Comunitària per tal de derivar el cas. A la vista d'això aquest Servei va comunicar que les interessades ja s'havien dirigit al Servei i que tenien planificada ja una primera reunió amb les parts, també van informar de la voluntat d'iniciar un procés de mediació. Arran de la celebració de la reunió s'havia produït un canvi d'actitud de la presidenta, la qual havia convocat una reunió de la Junta de propietaris i d'aquesta manera el procés de mediació no es va iniciar.

Vist aquest resultat, el Síndic Personer dóna per finalitzades les seves actuacions i s'arxiva l'expedient.

6. Relacions amb altres institucions



6.1 Fòrum de Síndics i Defensors locals

El Fòrum de Síndics i Defensors Locals és l'agrupació de síndics, síndiques, defensors i defensores dels ciutadans i les ciutadanes de municipis de Catalunya i d'altres comunitats autònomes d'Espanya.

El Fòrum és una finestra oberta a les diverses realitats d'altres municipis del país.

El Fòrum, com a agrupació de Síndics i Defensors locals, és una eina d'ajuda eficaç i de servei per cadascun dels síndics. L'any 2007 ha estat un any molt profitós pel que fa a la feina conjunta feta:

- 26 de febrer: IX Assemblea Trobada celebrada a Figueres.
- 9 de maig: Jornada de treball conjunta amb el Síndic de Greuges de Catalunya
- 14 de maig: Vilafranca del Penedès, la setmana Europa als Municipis.
- 25-26 d'octubre: II Jornades de formació a Mataró.
- 28 de novembre: jornada a Barcelona 'Bona administració i Administració Local'.

Aquests espais de trobada serveixen per reflexionar sobre diverses qüestions que ens afecten col·lectivament, l'intercanvi de memòries i de documentació, l'assessorament i el coneixement de processos de treball i estudi, la resolució de problemàtiques comunes als diferents municipis, amb la possibilitat real d'una col·laboració entre tots els Síndics a través d'una xarxa que té com a suport Internet, són una aportació de riquesa inestimable per a la nostra institució.

És també un objectiu important de l'associació la promoció de la figura del defensor del ciutadà en ciutats i pobles que encara no l'han instituït, per aquest motiu, durant aquest curs s'ha signat una acord de col·laboració amb la Federació de Municipis de Catalunya que facilitarà aquesta tasca.

El FòrumSD disposa d'una junta Directiva per la gestió i l'administració dels assumptes de l'associació, de la que el Síndic Personer és membre i secretari.

6.2. Síndic de Greuges de Catalunya

Com en els darrers anys, amb el Síndic de Greuges Sr. Rafael Ribó i amb els membres del seu equip, hem mantingut una relació de màxim respecte i col·laboració.

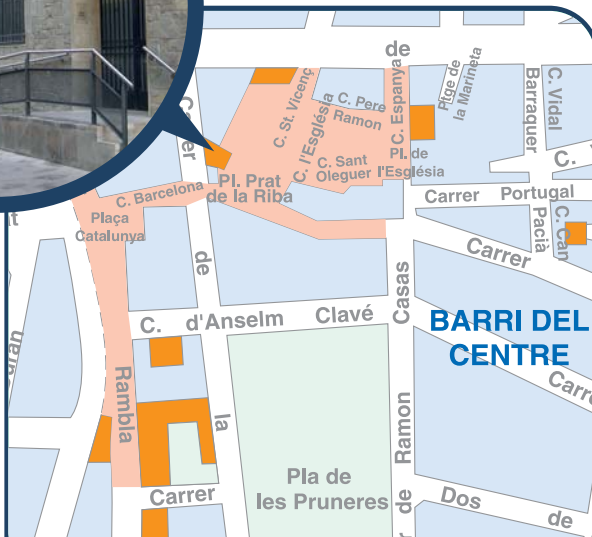
Hem facilitat el servei i hem fet de pont entre els ciutadans i la Sindicatura de



Greuges de Catalunya en tots aquells assumptes que, degut al seu contingut, escapen de la responsabilitat de la nostra administració, com són les queixes i problemes relacionats amb la sanitat pública, l'administració de justícia, Adigsa i d'altres.

Com ja hem explicat en altres ocasions, amb la voluntat d'intensificar i millorar la col·laboració entre les institucions de Síndics locals i el Síndic de Greuges de Catalunya, l'any 2005 es va signar un protocol de col·laboració entre aquestes dues institucions amb l'objectiu de potenciar i agilitar les actuacions en què hagin d'intervenir aquestes institucions i millorar en l'atenció als ciutadans i ciutadanes de Catalunya. Aquest acord continua vigent i plenament operatiu.





OFICINA DEL SÍNDIC PERSONER

C/ La Pau, 15 - 08100 Mollet del Vallès

Tel. 93 544 00 71

93 571 95 00 (ext. 9593)



Síndic Personer

