



Informe 2016



La ciutats és, avui, l'espai de totes les trobades i, per tant, de totes les possibilitats. També és el terreny de totes les contradiccions i de tots els perills: en l'espai urbà de fronteres incertes apareixen totes les discriminacions arrelades a l'atur, la pobresa, el menyspreu de les diferències culturals, mentre que, alhora, s'esbossen i es multipliquen pràctiques cíviques i socials de solidaritat.

La vida a la ciutat també ens imposa actualment l'obligació de precisar millor determinats drets, ja que hi vivim, hi busquem feina, ens hi desplaçem. També ens imposa el reconeixement de nous drets: el respecte del medi ambient, la garantia d'una alimentació sana, de la tranquil·litat, de les possibilitats d'intercanvi i lleure, etc.

Fragment del pròleg de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat, signada per l'Ajuntament de Mollet del Vallès l'any 2003.

Índex

1. Introducció	4
2. Presentació	5
3. Dades d'activitat	8
3.1. Tipus d'actuació	8
3.2. Iniciativa de les queixes i reclamacions	8
3.3. Estat de les queixes i reclamacions	8
3.4. Queixes i reclamacions per àmbit d'actuació	8
3.5. Queixes i reclamacions per barris	9
4. Detall de les queixes i reclamacions	10
5. Recomanacions i propostes	18
6. Relacions amb l'administració i la ciutat	21
7. Jornades i Congressos	25
7.1. Jornada sobre la convivència a la ciutat	25
7.2. Congrés Internacional de Defensors Locals a Girona	27
7.3. Jornada sobre Drets Humans	28
8. Supervisió del Compliment del Codi Ètic i de Conducta	29
9. Enllaços d'interès	32
9.1. Mitjans de comunicació	32
9.2. Normativa municipal	36
9.3. Documents de referència	36
9.4. Institucions	36

1. Introducció

En compliment d'allò que disposen els articles 144 i 145 del Títol IV. De les relacions del Síndic Personer o Síndica Personera amb l'Ajuntament, del Reglament Orgànic Municipal, publicat en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona de 25 de gener de 1995, de 3 de març de 1995, de 26 de febrer de 1999 i de 3 d'abril de 2003, es presenta a continuació l'Informe de les actuacions dutes a terme pel Síndic Personer durant el darrer any en l'exercici del seu càrrec.

Amb caràcter excepcional, l'àmbit temporal del present Informe comença amb l'inici de l'activitat per part de l'actual Síndic Personer, que va prendre possessió del càrrec en la sessió del Ple Municipal extraordinari de 25 de novembre de 2105, i acaba el dia 31 de desembre de 2016. A partir de la propera edició, els informes del Síndic Personer coincidiran amb els 12 mesos de l'any natural.

En data 30 de maig de 2016, el ple de l'Ajuntament va aprovar el Codi Ètic i de Conducta. En el Títol III es crea la figura del Comissionat d'Ètica Pública i Bon Govern, i s'estableix que aquesta funció serà desenvolupada per la persona que ostenti el càrrec de Síndic Personer. En conseqüència, el present document incorpora també un Informe de supervisió del compliment del codi ètic i de conducta, des de la seva data d'aprovació fins al 31 de desembre de 2016.

2. Presentació

Fer el resum de 2016 en poques paraules és sempre difícil, i encara més si es tracta d'un primer any de mandat. Des del meu punt de vista, l'aspecte més rellevant d'aquest període ha estat la quantitat de coses que he hagut d'aprendre i descobrir en un món nou. Intuïa que la feina m'agradaria i la veritat és que em vaig quedar curt, perquè el fet de poder servir a les persones té un atractiu molt singular que engresca i apassiona.

En aquesta primera etapa m'he dedicat, sobretot, a conèixer els elements essencials de la tasca d'un síndic local, a identificar els principals grups d'interès vinculats a aquesta responsabilitat i a reforçar la xarxa de relacions amb l'entorn més immediat. Sempre des de la voluntat de conèixer i assimilar nous continguts, noves eines i noves maneres de fer.

La feina del Síndic Personer

La funció principal d'un síndic municipal consisteix a buscar vies alternatives per tal d'intentar resoldre els eventuais conflictes que puguin sorgir entre la ciutadania i els administradors de la ciutat, sempre vetllant per la defensa dels drets humans. En definitiva, ha de donar ajuda i suport a qui li demana, assessorar i aconsellar les persones que s'adrecen al Síndic Personer en busca d'orientació, i derivar a altres instàncies aquells casos que cauen fora del seu àmbit de competències.

Tot això és el que hem intentat fer durant aquest any des de l'oficina del Síndic Personer. De vegades, satisfets per haver resultat útils a qui ens demanava ajut; altres vegades, amb un cert regust amarg en no poder resoldre certs casos de manera prou satisfactòria, sigui per les limitacions de la institució o per altres circumstàncies. El que sempre hem procurat, i honestament crec que ho hem aconseguit, és que ningú surti de l'oficina del Síndic amb la sensació d'anar-se'n amb les mans buides.

Crec que, com qualsevol altre agent social, el Síndic Personer ha d'aportar valor a la societat a la que ofereix els seus serveis. I que la seva responsabilitat no ha de limitar-se només al que he exposat fins ara. Hi ha un altre forma d'afegir valor social: la formulació de recomanacions i propostes al govern de la ciutat i a l'administració municipal per tal de millorar el servei a la ciutadania. Per això, aquest informe inclou un apartat específic referit a aquestes recomanacions i propostes.

Diuen que el que bé comença, bé acaba. El meu començament no podia haver estat millor. Una transició com la que es va fer a Mollet en el relleu del síndic es pot qualificar de modèlica. I no ho dic jo, sinó altres que, des de fora, han seguit el procés amb atenció i han reconegut públicament la pulcritud i la transparència amb que s'han fet les coses a la nostra ciutat. El meu agraïment sincer al ex-síndic Vilà per fer-ho possible, i al ex-síndic Amaya pels seus assenyats consells.

Algunes novetats

Es diu que “cada mestre té el seu llibre” i, com la majoria de refranys, aquest també té el seu punt de veritat. Significa que, tot i haver una única ciència, cada mestre la interpreta a la seva manera. És inevitable que, en una institució unipersonal com la del Síndic, la persona que n’assumeix la responsabilitat acaba traslladant les seves maneres de fer i el seu estil a la funció. La meua idiosincràsia m’ha portat a renovar el logotip del Síndic Personer, fent una subtil referència al diàleg com a eina bàsica per a l’entesa i la resolució de conflictes. El meu agraïment als tècnics municipals que han fet realitat la meua idea inicial.

També hem traslladat la seu de l’oficina del Síndic Personer al centre de serveis de Can Lledó (“el cuartelillo”) que potser ens ha fet perdre una mica de centralitat, però que ens ha permès millorar el nivell de servei i d’atenció a la ciutadania. Una altra vegada, el suport dels serveis municipals, als responsables dels quals agraeixo l’esforç, ha estat clau per assegurar un trasllat ordenat, eficient i puntual.

Jornades organitzades pel Síndic Personer

Hi ha una assignatura pendent, que els síndics que m’han precedit han lluitat per superar, però sobre la qual encara ens queda molt camí per recórrer. És el coneixement de l’existència de la institució del Síndic Personer entre la ciutadania. Ens coneixen poc i, de vegades, malament. Per això, cal seguir treballant per millorar el grau de coneixement de la figura del síndic entre les molletanes i els molletans.

Una de les moltes eines que hem utilitzat per tal d’augmentar aquest coneixement ha estat l’organització de jornades sobre temes d’interès ciutadà. El mes de juliol vàrem tenir una jornada sobre convivència ciutadana on, en dues taules rodones, es va reflexionar sobre la importància dels rumors en la convivència, i sobre el diàleg interreligiós a la ciutat. L’èxit d’audiència aconseguit i els comentaris positius rebuts, ens van animar a organitzar el mes de desembre una altra jornada, en aquest cas sobre els drets humans com a motor de canvi social, amb una conferència d’Ahmed Galai, Premi Nobel de la Pau 2015.

Congrés Internacional de Defensors Locals a Girona

L’oficina del Síndic Personer ha tingut també un paper destacat en l’organització del Congrés Internacional de Defensors Locals que va tenir lloc a Girona el mes de novembre. Sota el lema de “Drets Humans: pensem globalment, defensem localment” es van aplegar, per primera vegada, una seixantena de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de diferents ciutats europees i llatinoamericanes. El congrés es va cloure amb la lectura de l’anomenada “Declaració de Girona” que fixa les bases de treball per al futur d’aquesta institució municipal. El meu agraïment a l’equip de l’oficina del Síndic Personer per l’esforç fet i pels resultats aconseguits en aquest i altres projectes desenvolupats.

Fins aquí, he fet una petita síntesi de les principals activitats i iniciatives dutes a terme al llarg de l'any, però no puc acabar aquesta presentació sense expressar el meu agraïment a l'alcalde de la ciutat, a l'equip de govern, a tots els grups polítics amb representació a l'ajuntament, als directius, tècnics i altres servidors públics municipals, pel suport rebut en tot moment, pel suport a totes i cadascuna de les iniciatives plantejades i, anticipadament, per la rebuda que estic segur que donaran a les recomanacions i propostes que es recullen en aquest informe anual.

Tot sigui per un Mollet més acollidor, més just i més solidari.



Lluís Martínez Camps
Síndic Personer

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lluís Martínez Camps', with a long horizontal line extending from the end of the signature.

3. Dades d'activitat

En aquest apartat es presenta l'activitat desenvolupada per l'oficina del Síndic Personer pel que fa a consultes, queixes i reclamacions de la ciutadania. S'hi ofereix informació agregada de les gestions realitzades, un detall sobre els promotors de les queixes i reclamacions, i un desglossament per naturalesa i origen geogràfic.

Tal com s'ha indicat al començament d'aquest informe, totes les dades estan referides al període que va de novembre de 2015 a desembre de 2016.

3.1. Tipus d'actuació

Consultes, assessoraments i informacions	53
Queixes i reclamacions	48
Total	101

3.2. Iniciativa de les queixes i reclamacions

Home	23
Dona	23
Col·lectiu	1
Ofici	1
Total	48

3.3. Estat de les queixes i reclamacions

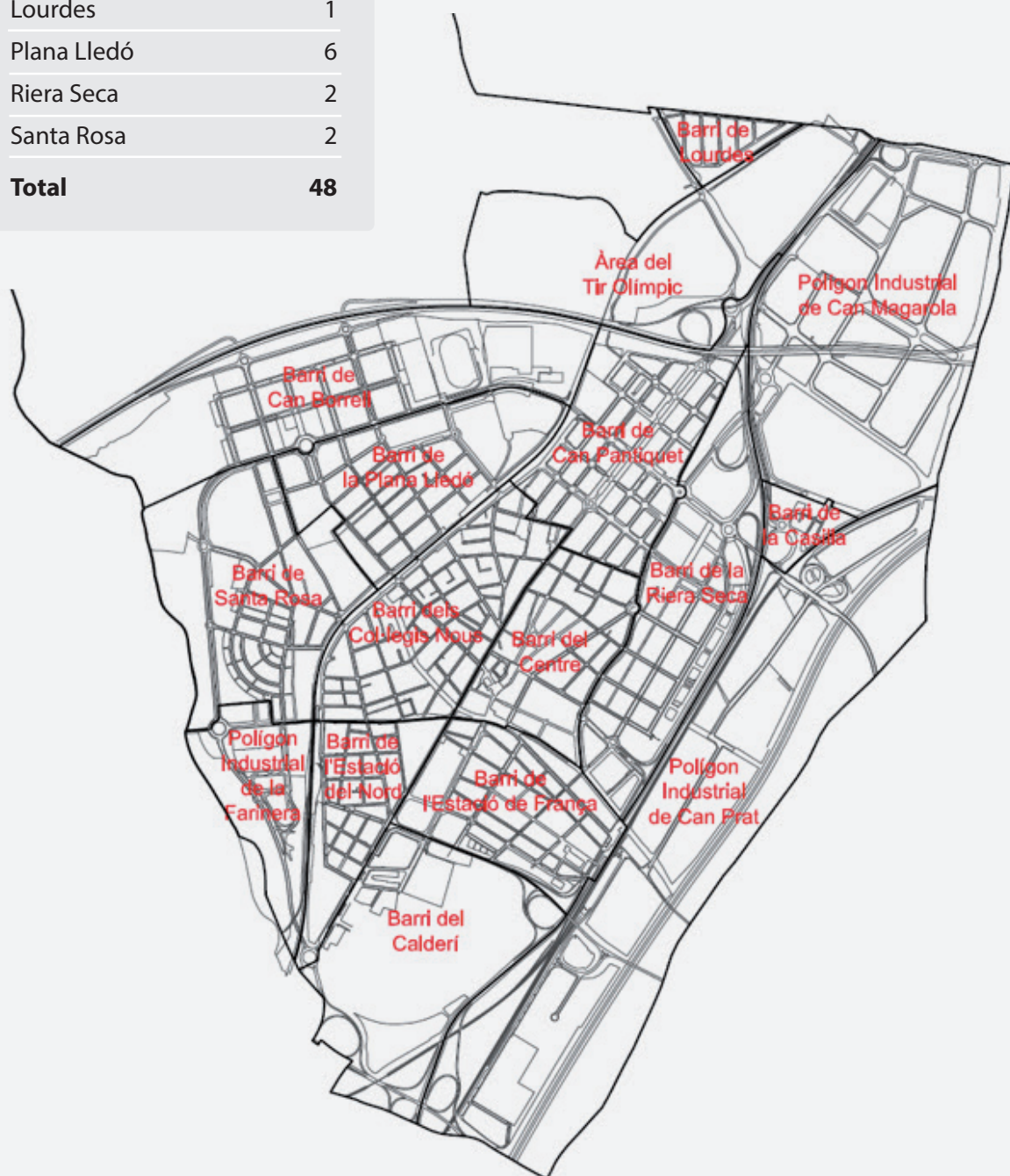
Resoltes de 01.11.2015 a 31.12.2016	44
- Anteriors a 01.11.2015	3
- Posteriors a 01.11.2015	41
En tràmit a 31.12.2016	7

3.4. Queixes i reclamacions per àmbit d'actuació

Consum	1
Derivades a Defensor del Pueblo	2
Derivades a Servei mediació comunitària	2
Derivades a Síndic Greuges Catalunya	7
Disciplina urbanística	3
Educació	1
Gestió tributària	3
Habitatge	1
Llicències activitats	2
Mobilitat i accessibilitat	6
Participació, atenció i rel. amb la ciutadania	3
Qualitat ambiental	3
Registre Civil	1
Seguretat Ciutadana	5
Serveis Sanitaris	5
Serveis Socials	3
Total	48

3.5. Queixes i reclamacions per barris

Can Borrell	5
Can Pantiquet	6
Centre	5
Col·legis Nous	6
El Calderí	1
Estació de França	10
Estació del Nord	4
La Casilla	0
Lourdes	1
Plana Lledó	6
Riera Seca	2
Santa Rosa	2
Total	48



4. Detall de les queixes i reclamacions

Aquest apartat inclou una breu descripció de cadascuna de les queixes i reclamacions gestionades per l'oficina del Síndic Personer, amb informació sobre el número d'identificació de l'expedient, la naturalesa de la queixa o reclamació, i l'estat en que es troba cada expedient a 31 de desembre de 2016.

Tal com s'ha indicat al començament d'aquest informe, totes les dades estan referides al període novembre 2015 a desembre 2016.

Any 2015 (Des de 1.11.2015 a 31.12.2015)

Expedient 71/15

Síndic de Greuges de Catalunya

Ciudadà que formula una queixa d'uns fets succeïts a Barcelona amb el cos policial dels Mossos d'Esquadra. Es deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya i es dona per finalitzat l'expedient.

Estat: Actuació finalitzada.

Expedient 72/15

Disciplina urbanística

Ciudadà que formula queixa perquè va presentar document de devolució de dipòsit per runes d'assabentat d'obres, el mes de maig i el mes d'octubre no ha rebut cap resposta per part de l'Ajuntament de Mollet del Vallès. Informat que s'ha procedit l'abonament corresponent.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 73/15

Serveis Socials

Ciudadana que exposa les dificultats de la seva situació familiar. Derivat a Serveis Socials.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 74/15

Disciplina urbanística

Ciudadana que formula queixa per manca de resposta a la sol·licitud del permís d'obres que havia demanat. Es contacta amb l'Ajuntament de Mollet del Vallès i dona resposta a la ciudadana.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 75/15

Registre Civil

Ciudadà que exposa un retard en la data d'entrega de la documentació d'atorgament de la nacionalitat, per un canvi de criteri del Ministeri. Es consulta al Registre Civil, i s'explica al ciudadà com ha de fer l'entrega al Ministeri de la documentació que li falta.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 76/15

Mobilitat i accessibilitat

Ciudadà que formula queixa pel canvi de la situació de l'aparcament de discapacitat, sense prèvia comunicació a l'interessat.

Estat: Actuació finalitzada

Any 2016 (des de 1.1.2016 a 31.12.2016)

Expedient 1/16

Mobilitat i accessibilitat

Ciudadà que formula queixa per manca de resposta a la sol·licitud presentada davant l'Ajuntament on demana desplaçar el pas de vianants ubicat davant del seu gual. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els serveis tècnics donen resposta en data 24 de febrer.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 2/16

Serveis sanitaris

Ciudadà que formula queixa perquè l'Hospital de Mollet li va anul·lar una prova sense previ avís i no tenint en compte que tenia una visita amb el metge pocs dies després on havia de veure el resultat de la prova. Es deriva la queixa a l'Hospital i aquest ens informa que ja han donat resposta al senyor demanant-li disculpes pels fets succeïts i gestionat una nova programació de la prova i visita.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 3/16

Llicències activitats

Ciudadana que formula queixa per manca de respostes a les sol·licituds presentades davant l'Ajuntament, pels sorolls de la terrassa d'un bar ocasionats de nit que molestaven als veïns. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els serveis tècnics ens informen que han enviat resposta però que no ha sigut rebuda per la ciudadana (adjunten comprovants de correu certificat). Tornen a enviar resposta en data 1 de febrer de 2016.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 4/16

Seguretat Ciudadana

Ciudadà que formula una queixa en relació al requeriment per identificar el conductor en expedient sancionador per infracció de circulació, per una denuncia per no respectar el llum vermell no intermitent d'un semàfor. Es deriva al ciudadà a fer la reclamació prèvia a l'Ajuntament.

Estat: No admesa queixa. Actuació finalitzada

Expedient 5/16

Mobilitat i accessibilitat

Ciudadà que formula queixa en referència a la zona blava dels carrers confrontants a l'Hospital de Mollet, i on sol·licitava la data de concessió de la gestió de la zona blava. S'informa al ciudadà de la data d'acabament de la concessió, així com les accions previstes per l'Ajuntament de Mollet del Vallès en quan a zones d'estacionament gratuïts (Ple 29/2/16), els 15 minuts gratuïts de zona blava, diferents tipus d'abonaments del pàrquing hospital.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 8/16

Mobilitat i accessibilitat

S'inicia una actuació d'ofici per la revisió de les zones de protecció d'arbrat i del paviment en mal estat dels diferents llocs de la ciutat on han estat plantats arbres i que ara ja no hi són. Des del serveis tècnics de parcs i jardins de l'Ajuntament m'informen de les actuacions realitzades i previstes per la plantació d'arbrat.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 9/16

Síndic de Greuges de Catalunya

Ciudadà que formula queixa referida a les dificultats ocasionades per la denegació de l'ajuda familiar per part del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC). Es deriva l'expedient al SGC. Un cop examinat l'expedient, el Síndic de Greuges informa que la institució competent per la defensa dels drets del ciutadà, en aquest cas, és el Defensor del Pueblo. Informo al ciutadà i m'ofereixo, si així ho considera oportú, a fer la derivació de l'expedient al Defensor del Pueblo.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 10/16

Gestió tributària

Ciudadà que formula queixa per manca de resposta a la sol·licitud presentada davant l'Ajuntament de Mollet del Vallès, perquè considera inadequat el fet d'haver de pagar els rebuts corresponents a la taxa de gestió de residus domèstics d'un local, que està tancat i que no genera cap tipus de residus, ni té comptador d'aigua, ni de llum. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els serveis tècnics fan arribar al ciutadà resolució amb la resposta a la seva sol·licitud, de la que ens fan arribar còpia.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 11/16

Alcaldia

Ciudadà que formula queixa referida a la manca de resposta al correu electrònic enviat a l'Ajuntament de Mollet del Vallès en referència a la sol·licitud del compliment de la llei de transparència. En una visita a l'oficina del Síndic, s'indica al ciutadà com pot trobar la informació que sol·licita al web municipal.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 12/16

Defensora del Pueblo

Ciudadà que formula queixa referida a la impossibilitat de fer front al deute amb el Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Es deriva l'expedient a la Defensora del Pueblo. Un cop examinat l'expedient, la Defensora del Pueblo informa al ciutadà que ha de fer un escrit dirigit a la Tresoreria de la Seguretat Social. El ciutadà ens demana ajuda per redactar aquest escrit i el tramita ell directament.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 13/16

Qualitat ambiental

Ciudadà que formula queixa per manca de resposta a la sol·licitud presentada davant de l'Ajuntament de Mollet del Vallès, en la que exposa no estar d'acord amb la resolució del regidor delegat de qualitat ambiental, en la que es resol atorgar la concessió d'uns nínxols del Cementiri Municipal, per un termini de 50 anys, ja que considera que aquesta nínxols són propietat indefinida de la seva família, per compra, des de fa més de 100 anys. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els serveis tècnics fan arribar al ciutadà resolució amb la resposta a la seva sol·licitud, de la que ens fan arribar còpia.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 14/16

Gestió tributària

Ciudadana que formula queixa per manca de resposta a la sol·licitud presentada davant de l'Ajuntament de Mollet del Vallès, en la que exposa que va vendre un local i que se li ha reclamat en diferents ocasions el pagament dels rebuts corresponents a la Taxa de gestió de residus municipals domèstics, la qual ella considera no li corresponen pagar, tot i haver pagat els dos rebuts. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els serveis tècnics fan arribar a la ciutadana resolució amb la resposta a la seva sol·licitud, de la que ens fan arribar còpia.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 15/16

Serveis sanitaris

Ciudadana que formula queixa referida al retorn en diverses ocasions de les visites derivades, pel metge de família, a l'especialista corresponent de l'Hospital de Mollet. Es deriva la queixa al Director d'atenció a la ciutadania de l'Hospital de Mollet, el que m'informa que a partir del meu escrit han tornat a contactar amb la ciutadana per validar que el seu procés assistencial segueixi endavant en els termes que havien pactat. S'informa a la ciutadana.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 16/16

Mobilitat i accessibilitat

Ciudadana que formula queixa referida als problemes que en diverses ocasions es troba al no poder treure el cotxe del seu garatge perquè li impedeixen els vehicles estacionats davant del seu gual, o al costat, impedit la maniobra de sortida. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els serveis tècnics ens informen de les actuacions portades a terme (modificació de la senyalització per limitar l'estacionament en bateria únicament per a turismes, ...). Aquesta informació ha estat comunicada a la ciutadana des dels serveis tècnics. Es posa en coneixement a la policia municipal perquè pugui fer el seguiment i les actuacions pertinents amb els propietaris de vehicles que no fan cas de la senyalització o estacionen en doble fila.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 17/16

Qualitat ambiental

Ciudadà que formula queixa referida als sorolls i cops que es senten a casa seva, procedents d'un local annex al seu habitatge, el quals fan insostenible la convivència. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els serveis tècnics ens informen de les actuacions portades a terme i en concret de l'ordre de cessament immediat de l'activitat en el local annex.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 18/16

Gestió tributària

Ciudadana que formula queixa referida al requeriment de cobrament del rebut de gual de l'any 2016, d'una finca que ja no és de la seva propietat des del juliol de 2015. Es sol·licita informació als serveis tècnics de l'Ajuntament. Després de revisar l'expedient s'informa a la ciutadana que li arribarà resolució donant de baixa del padró de guals de l'any 2016 el rebut girat al seu nom i es girarà la liquidació corresponent a la nova propietària.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 19/16

Síndic Greuges de Catalunya

Ciudadana que formula queixa referida a l'escolarització del seu fill. La ciutadana ha demanat un canvi de centre, en el qual no ha obtingut plaça i ella veu la necessitat que el seu fill canvi de centre, perquè seguir en el mateix centre on està cursant primària li produeix ansietat. Es deriva l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya. Un cop examinat l'expedient, el SGC m'informa que no ha pogut detectar signes d'actuació irregular per part de l'administració en el procediment de l'escolarització. Fet que també és comunicat a la ciutadana.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 20/16

Educació

Representant de l'AMPA d'una escola de Mollet del Vallès, que formula una queixa en relació a les condicions d'accés d'un alumne amb necessitat educatives especials per la manca de suport d'una vetlladora al casal d'estiu. Es parla amb l'Institut Municipal d'Educació i amb serveis socials de l'Ajuntament, i es dóna la possibilitat d'anar a l'escola Can Vilà de Mollet del Vallès.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 21/16

Síndic de Greuges de Catalunya

Ciudadana que formula queixa referida a la no concessió per part d'una escola de Santa Perpètua del certificat de l'ESO. Es deriva el cas al SGC.

Estat: En tramitació

Expedient 22/16

Seguretat Ciutadana

Ciudadana que exposa les molèsties pel soroll i pertorbació del descans veïnal a causa dels sorolls que propaguen els altaveus durant les cerimònies del ramadà que té lloc al pati de l'escola Sant Jordi. S'exposa el cas a la policia i es recomana que s'intensifiqui el control del soroll per part de la policia. Es dóna per finalitzat l'expedient perquè ja no existeixen els fets que motiven la queixa.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 23/16

Síndic de Greuges de Catalunya

Ciudadana que sol·licita una segona opinió, d'un metge especialista en la seva malaltia, d'un altre hospital diferent a l'Hospital de Mollet del Vallès on està sent tractada. Es deriva el cas al Síndic de Greuges de Catalunya, i es dóna per finalitzat l'expedient un cop es rep informació de que ha estat concedida la segona opinió a altre Hospital.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 24/16

Oficina d'Atenció al Ciutadà

Ciudadà que formula queixa per la manca de resposta per part de l'Ajuntament de Mollet del Vallès a una reclamació per un possible incompliment de la llei de protecció de dades. Un cop analitzada la problemàtica plantejada, i a la vista de la informació proporcionada per l'Ajuntament, el Síndic no troba arguments suficients per acceptar aquesta queixa.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 25/16

Serveis sanitaris

Ciudadà que formula queixa referida a un problema relacionat amb una intervenció quirúrgica pendent. Es deriva la queixa al Director d'atenció a la ciutadania de l'Hospital de Mollet, el que em fa arribar escrit amb informació que s'envia al ciudadà.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 26/16

Serveis Socials

Ciudadana que formulava queixa per una multa per manca de pagament de les despeses de menjador del seu fill. A més a més, exposa la seva precària situació econòmica. Deriven el cas a Serveis Socials. Un cop rebut l'informe de Serveis Socials, es dona per finalitzat l'expedient.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 27/16

Relacions amb la comunitat i mediació

Ciudadà que formula queixa per la insatisfacció en el tracte rebut en l'Espai de Gent Gran Sant Jordi. Es deriva el cas al Grup de Relacions amb la comunitat (GRECO), de l'Ajuntament de Mollet del Vallès, encarregat de la mediació en la resolució de conflictes.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 28/16

Qualitat ambiental

Ciudadà que formula queixa de dos bars que no respectes els horaris de tancament establerts, així com l'ús inadequat que fan de les terrasses, ja que posen més taules de les permeses i no deixen pas als vianants. Es sol·licita informació a l'Ajuntament de quin tipus de control es fa del compliment dels horaris de tancament establerts, així com de si es posen o no més taules de les permeses a les terrasses.

Estat: En tramitació

Expedient 29/16

Seguretat Ciutadana

Ciudadà que formula queixa per no estar d'acord amb una sanció posada per "interpretació" discutible d'un senyal de trànsit, així com haver-se sentit tractat de forma poc respectuosa per l'Administració.

Estat: En tramitació

Expedient 30/16

Seguretat Ciutadana

Ciudadà que formula queixa per no estar d'acord amb una sanció posada per estacionar entre dos guals, sense cap marca al vial que assenyali que no es pot estacionar entre les dues portes. Es sol·licita informació a l'Ajuntament que justifica la legalitat de la sanció ja que els guals es troben degudament senyalitzats.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 31/16

Mobilitat i accessibilitat

Ciudadà que formula queixa per molèsties diàries per l'ocupació del seu gual per cotxes que hi estacionen. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els serveis tècnics ens fan arribar les accions preses i les futures a realitzar. S'informa al ciudadà i es dona per finalitzat l'expedient.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 32/16

Serveis sanitaris

Ciudadana que formula queixa sobre un problema amb el diagnòstic, protocol i atenció rebuda a les urgències de l'Hospital de Mollet. Es deriva la queixa a la Directora d'atenció a la ciutadania de l'Hospital de Mollet.

Estat: En tramitació

Expedient 33/16

Relacions amb la comunitat i mediació

Ciudadana que exposa el cas en relació a les molèsties i assetjament d'un veí, envers a la seva família. S'exposa el cas al Grup de Relacions amb la comunitat (GRECO), de l'Ajuntament de Mollet del Vallès, el qual se'n fa càrrec.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 34/16

Territori

Ciudadana que formula queixa per la manca de resposta per part de l'Ajuntament de Mollet del Vallès a una sol·licitud per la revisió d'unes obres fetes per l'Ajuntament davant de casa seva que ha fet que part de la seva façana quedi al descobert provocant que puguin aparèixer humitats. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els serveis tècnics fan arribar resposta a la senyora, de la qual ens faciliten una còpia. S'informa a la interessada i es dóna per finalitzat l'expedient.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 35/16

Síndic de Greuges de Catalunya

Ciudadana que formula queixa referida a la reclamació de la prestació econòmica per cures en l'entorn familiar i suports als/a les cuidadors/es no professionals atorgada a l'any 2013 i que va rebre per primera vegada a l'any 2015. Es deriva l'expedient al Síndic de Greuges de Catalunya. Un cop examinat l'expedient, el SGC m'informa de la resolució que fa arribar a la ciutadana.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 36/16

Habitatge

Ciudadana que exposa les molèsties i agressions rebudes per uns veïns ocupes. Es deriva a Urbanisme i habitatge.

Estat: En tramitació

Expedient 37/16

Serveis sanitaris

Ciudadana que formula queixa per manca de resposta a una reclamació que va fer a l'Hospital de Mollet per un problema amb el diagnòstic i amb el protocol del temps de programació de proves i visites. Es deriva la queixa a la Directora d'atenció a la ciutadania de l'Hospital de Mollet.

Estat: En tramitació

Expedient 38/16

Defensora de Pueblo

Ciudadana que formula queixa referent a la reclamació de l'Impost de vehicles de tracció mecànica dels anys 2012 i 2016, per part de l'Ajuntament de Zamora, quan va donar de baixa el vehicle a l'any 2012. Es deriva l'expedient a la Defensora del Pueblo.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 39/16

Consum

Ciudadà que exposa queixa per la manca de resposta d'una companyia d'electricitat a una reclamació feta per un cobrament d'un servei de manteniment que se l'hi ha afegit a la factura al fer un canvi de tarifa. S'informa al ciudadà que ha d'adreçar la seva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya.

Estat: En tramitació

Expedient 40/16

Seguretat Ciutadana

Ciudadana que formula queixa per no estar d'acord amb la resposta a la reclamació d'una multa que ha rebut per una suposada infracció. Es sol·licita informació a l'Ajuntament. Una vegada rebuda i analitzada aquesta informació, el Síndic considera insuficients les proves en que es basa la denúncia i demana que es reconsideri la decisió presa.

Estat: En tramitació

Expedient 41/16

Serveis Socials

Ciudadana que formula queixa per no ser atesa per l'assistenta social de Plana Lledó per arribar tard, avisant abans per telèfon que es trobava a un hospital de Barcelona, per un tractament d'una malaltia del seu fill. L'assistenta li dóna hora per tres mesos més tard. Es sol·licita informació a serveis socials de l'Ajuntament i un cop rebut l'informe de serveis socials, es dóna resposta a la ciutadana i es finalitza l'expedient.

Estat: Actuació finalitzada

Expedient 42/16

Seguretat Ciutadana

Ciudadà que formula queixa per la seva preocupació per la conducta d'un agent de la policia envers a ell. Es realitza entrevista amb el cap de policia i es recomana que els agents de policia tinguin una conducta més propera a la ciutadania. S'informa al ciudadà de les accions fetes i es dóna per finalitzat l'expedient.

Estat: Actuació finalitzada

5. Recomanacions i propostes

De l'experiència adquirida amb la gestió de les consultes i queixes formulades per la ciutadania davant l'oficina del Síndic Personer, de les converses mantingudes amb diferents representants de la societat civil de la ciutat, i de les reunions de treball amb altres grups d'interès al llarg de 2016, he detectat la necessitat de fer explícites un conjunt de recomanacions i propostes destinades a garantir els drets de la ciutadania i a millorar la qualitat del servei que ofereix l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

El Síndic recomana:

5.1 Difondre la figura i les funcions del Síndic

Malgrat els anys de funcionament de l'oficina del Síndic Personer a Mollet, i els esforços que s'han esmerçat en difondre'n la seva existència, tant per part de les persones que m'han precedit en el càrrec com per les diferents instàncies municipals, encara hi ha un percentatge important de la població que desconeix aquesta institució dedicada a la defensa dels drets de la ciutadania davant de l'Ajuntament. Això fa que persones que tenen la necessitat de disposar d'aquest servei no en facin ús per desconeixement.

Un moment crític per donar a conèixer l'existència del Síndic és quan el ciutadà o ciutadana ha presentat una queixa als serveis d'atenció municipals i li responen desestimant la petició. En aquest sentit, es recomana aprofitar el moment de donar resposta a la queixa per informar a la persona afectada sobre la possibilitat de recórrer a la figura del Síndic Personer, explicant les seves funcions i competències, deixant clar que la tramitació de la queixa davant del Síndic no suspèn ni paralitza cap acte administratiu ni judicial relatiu a l'objecte de l'esmentada queixa.

5.2 Assegurar la resposta dels serveis municipals a totes les queixes

Si bé, en principi, totes les queixes i reclamacions presentades per la ciutadania davant dels serveis municipals son objecte d'anàlisi i resposta, l'oficina del Síndic Personer atén, de tant en tant, consultes de persones que no han rebut resposta a la seva reclamació o petició d'informació a l'Ajuntament. En moltes ocasions, es tracta de queixes presentades des de fa temps i sobre les que la persona afectada no ha rebut cap notícia.

Es recomana adaptar els procediments de treball administratiu per tal d'evitar que cap queixa es quedi sense resposta per part dels serveis municipals. En el suposat cas que la complexitat del tema requereix una anàlisi exhaustiva i profunda que demorés en excés la resposta, els serveis municipals haurien de contactar amb la persona interessada per fer-la partícip de les circumstàncies, i informant-la de l'estat en que es troba la tramitació de la seva queixa.

5.3 Ecurçar els terminis de resposta dels serveis municipals al Síndic Personer

El Síndic actua, en la majoria dels casos, a petició d'una persona que discrepa de la resposta que l'Ajuntament ha donat a una queixa o reclamació presentada. El procediment que se segueix des de l'oficina és requerir informació complementària al servei municipal corresponent per avaluar la resposta i analitzar, si s'escau, possibles alternatives. Si s'interpreta que la resposta dels serveis municipals és l'adequada, s'explica al ciutadà o ciutadana els motius pels quals el Síndic Personer ha de desestimar la seva queixa.

Per tal que tots aquests procediments funcionin amb l'agilitat necessària és imprescindible que les informacions o aclariments que el Síndic demana a l'Ajuntament siguin atesos amb la major brevetat possible, sobretot si es té present que la persona que espera una resposta està immersa en un procés que va començar en el moment en que va presentar la seva queixa a l'Ajuntament.

És per això que es recomana als serveis municipals la màxima celeritat en la resposta a les peticions de l'oficina del Síndic Personer que, en cap cas, haurien de superar els 30 dies.

5.4 Potenciar el Grup de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia Municipal

D'una manera semblant al que succeeix amb l'oficina del Síndic Personer, entre la ciutadania hi ha un desconeixement generalitzat de la feina que desenvolupa el Grup de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia Municipal. Aquesta unitat, dedicada a la resolució de conflictes entre persones mitjançant l'ús de les tècniques de mediació, és molt útil per abordar certes problemàtiques relacionades amb la convivència familiar i veïnal, entre altres.

En base a aquestes consideracions es recomana reforçar la difusió de les tasques d'aquesta unitat de la policia local i potenciar el seu paper de "policia de proximitat", que és cap a on hauria d'evolucionar aquest cos policial en el futur.

El Síndic proposa:

5.5 Incorporar Mollet al projecte *Ciutats Defensores dels Drets Humans*

Es tracta d'un projecte iniciat el 2013 amb l'impuls d'un conjunt de municipis catalans i diverses entitats vinculades a la defensa dels Drets Humans. El seu objectiu principal és donar a conèixer la feina de defensors i defensores dels Drets Humans que treballen arreu del món en la lluita pel dret a la pau, el dret d'asil, els drets de les minories i les llibertats fonamentals dels éssers humans, per tal de conscienciar la població de les ciutats participants sobre la necessitat d'integrar la defensa dels Drets Humans en el dia a dia.

Atesa la finalitat del projecte, l'experiència positiva de més de tres anys de funcionament i l'oportunitat de participar activament en una iniciativa amb un fort component social, es proposa estudiar la incorporació de l'Ajuntament de Mollet del Vallès al projecte *Ciutats Defensores dels Drets Humans*.

5.6 Implementar una oficina antirumors sota la supervisió del Síndic

El mes de juliol de 2016, el Síndic Personer va organitzar una jornada de treball al voltant de dos eixos principals: la influència dels rumors en la convivència ciutadana i la interculturalitat des de l'òptica del diàleg interreligiós. Una de les conclusions a què es va arribar en aquelles jornades és la necessitat de combatre els rumors i prejudicis que puguin pertorbar la convivència entre les persones.

Per tal de contribuir a combatre els efectes no desitjats dels rumors es proposa implantar una Oficina Antirumors, encarregada d'elaborar d'un pla d'acció -amb la participació d'associacions, entitats locals i ciutadans i ciutadanes individuals- destinat a minimitzar l'impacte dels rumors que malmeten la convivència ciutadana i la cohesió social. Aquest pla haurà d'identificar un conjunt d'accions específiques antirumors, preveure la celebració de sessions informatives i crear la figura dels agents antirumors a la ciutat. Es proposa, així mateix, encarregar al Síndic Personer la coordinació i supervisió d'aquesta iniciativa.

5.7 Adequar els mitjans de l'oficina del Síndic als nous requeriments

Al llarg de 2016, l'oficina del Síndic Personer ha incorporat (o incorporarà en breu) noves tasques. Per una banda, ha incorporat ja la funció de Comissionat d'Ètica Pública assignada dins del Codi Ètic i de Bon Govern de l'Ajuntament de la ciutat, les funcions del qual es descriuen en un altre apartat d'aquest informe anual. Per altra, s'ha de preveure l'assumpció de les tasques de coordinació i supervisió de l'Oficina Antirumors que es proposa en una altre punt d'aquest mateix apartat de l'informe.

Per assegurar la qualitat de les tasques derivades de les noves funcions es proposa adequar els mitjans de l'oficina del Síndic Personer amb els recursos necessaris, en general, i ampliant la dedicació del personal adscrit a l'oficina del Síndic, en particular.

Les recomanacions i propostes que s'acaben d'exposar seran objecte d'un seguiment periòdic per tal de verificar la seva efectiva implementació o, en el seu cas, la justificació de la seva no assumpció per part de l'Ajuntament.

6. Relacions amb l'administració i la ciutat

Des del dia que va ser elegit pel Ple municipal, el 26 d'octubre de 2015, el Síndic Personer de Mollet del Vallès ha mantingut diverses reunions de treball i contactes institucionals amb diferents estaments i grups d'interès per conèixer directament i amb el major nivell de detall possible la realitat de la ciutat i el seu entorn. Des de la presa de possessió, a finals de novembre de 2015, el Síndic ha participat en gairebé un centenar d'actes, reunions de treball i trobades.

Corporació municipal

El Síndic s'ha entrevistat amb diferents membres de la corporació municipal:

- **Alcaldia:**

Reunions periòdiques per tractar temes d'interès per a la ciutadania, els mesos de febrer, abril, setembre i desembre.

- **Portaveus i representants dels 6 grups polítics:**

El mes de març, trobades amb les persones que tenen representació al Ple de l'Ajuntament com són: PSC, Canviem Mollet-Entesa, Ara Mollet-ERC-MES-AM, Ciutadans, CiU i PP. El mes de desembre, reunions amb la Junta de Portaveus per presentar-los un avanç de la feina feta durant el primer any del seu mandat.

- **Directius, tècnics i responsables de les àrees municipal:**

Al llarg de 2016 s'ha entrevistat amb ells per conèixer el funcionament de la institució i explicar-los la dinàmica de treball que s'utilitza a l'oficina del Síndic. El mes de maig es va organitzar una reunió col·lectiva amb els directors d'àrea i caps de servei de l'Ajuntament.

Igualment, s'han fet reunions de treball amb la Policia Municipal, l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), el grup de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia Municipal, l'Institut Municipal d'Educació, el departament de Premsa i Comunicació, el servei de Promoció de la ciutat, patrimoni documental i recerca, la Secretaria, Gerència i Gabinet d'Alcaldia.

Els Serveis Jurídics del Consistori donen suport al Síndic Personer en assessorament legal per la qual cosa mantenen reunions de treball regularment durant l'any.

Sanitat, Habitatge i Pobresa Energètica

El Síndic Personer és membre del **Consell de Participació Ciutadana de la Fundació Sanitària de Mollet del Vallès** des del desembre de 2015, encara que des de la seva creació en va ser president a títol personal.

El Consell és un òrgan assessor d'aquesta fundació que permet escoltar la veu de la ciutadania de l'àrea de referència de l'Hospital, i fer l'assessorament, supervisió i seguiment de l'activitat dels dispositius assistencials i socials que gestiona. Aquest Consell es reuneix amb caràcter trimestral a l'Hospital de Mollet.

L'abril de 2016, l'Ajuntament va constituir la **Taula d'Habitatge i Pobresa Energètica**, un òrgan de col·laboració i intercanvi amb tots els actors implicats en aquests àmbits en el que s'elaboren propostes i protocols conjunts d'actuació. El Síndic Personer hi participa des de la seva creació.

Associacions de Veïns

Durant el 2016, el Síndic s'ha entrevistat amb representants d'associacions veïnals, com per exemple la **Federació d'Associacions de Veïns de Mollet**, l'Associació de Veïns de l'Estació de França-Can Mulà, l'Associació de Veïns de **Can Pantiquet- La Casilla** i l'Associació de Veïns de **Plana Lledó**.

En aquestes reunions, el Síndic ha escoltat les explicacions dels representants dels veïns i veïnes respecte a les problemàtiques que es viuen als seus barris, i ha pres nota de les seves propostes per millorar l'entorn, per fer la ciutat més habitable i impulsar-ne la qualitat de vida.

En els propers mesos es continuaran els contactes amb aquestes i altres associacions per mantenir-se al corrent de les novetats que vagin sorgint i de l'evolució dels aspectes a millorar.

Mitjans de Comunicació

Els mitjans de comunicació locals i comarcals donen cobertura a les activitats del Síndic Personer per mantenir informada la ciutadania. El Síndic ha estat entrevistat a **Ràdio Mollet** en diferents ocasions al programa informatiu matinal *Posa't les piles*, a **Vallès Visió TV**, **al Mollet a Mà**, **al 4 Cantons**, i a **El 9 Nou**.

Al **Contrapunt** s'hi han publicat tres articles del Síndic Personer: *Els Drets Humans a la Ciutat*, *El Dia de la Discriminació Racial*, i *Els drets de proximitat i el Congrés Internacional de Defensors locals*. A la revista **4 Cantons** s'hi han publicat els articles *Relleu de Síndic*, *Síndic Personer, tercera etapa* i *Temps de Balanços*.

En l'apartat "Enllaços d'interès" d'aquest informe es poden consultar aquests articles.

Ciutat i Drets Humans

El Síndic de Mollet ha tingut contactes periòdics amb:

- **L'Institut de Drets Humans de Catalunya** i ha participat en alguns dels actes organitzats per aquesta entitat, com ara les *Jornades sobre els Drets Humans a la Ciutat*, celebrades a l'Hospitalet de Llobregat l'octubre de 2016.

El Síndic Personer ha assistit a:

- **Ciutats Més Humanes:** Unes jornades entorn a les fronteres de la convivència organitzades, entre d'altres, per la Fundació Joan Maragall i l'Ajuntament de Barcelona.
- **La igualtat efectiva de dones i homes, un repte de país:** Un cicle de debat i reflexió sobre aquesta qüestió que es va fer a l'abril al Parlament de Catalunya, i que va ser presidit per Carme Forcadell en el marc de la celebració del Primer de Maig.
- **Ciutats Defensores dels Drets Humans:** Una jornada que es va fer a finals de setembre a Santa Coloma de Gramenet sobre aquest projecte conjunt de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, la Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat, l'Institut de Drets Humans de Catalunya i l'Institut Català Internacional per la Pau.

La directora de l'**Agència Catalana del Consum** va visitar, el mes de juny, les noves oficines del Síndic Personer a Can Lledó per establir el marc de relacions entre l'Agència i la sindicatura de Mollet per a la gestió de conflictes de la ciutadania amb empreses industrials o de serveis en matèria de consum.

Al marge d'aquestes activitats, el Síndic Personer ha organitzat durant l'any 2016 dues jornades sobre convivència a la ciutat i drets humans, que s'expliquen en un altre apartat d'aquest Informe.

Sindicatures locals

En el decurs de 2016, el Síndic Personer ha participat en diversos actes organitzats per altres sindicatures locals i pel Fòrum SD de síndics, síndiques, defensors i defensores locals de Catalunya:

- 10è aniversari de la creació de la **Sindicatura Local de Greuges de Sabadell**.
- Presentació dels informes anuals dels síndics i síndiques de **Barcelona, Sabadell i Terrassa**.
- Presa de possessió de les noves sindicatures de **Barcelona, Gavà i Calonge**.
- Comiat del **Síndic de Palamós**.
- Reunions de treball amb els equips de les oficines d'altres sindicatures, com ara Gavà, SantCugat i Sabadell.

- El Síndic Personer ha participat activament en el Fòrum SD. Enguany, amb la celebració del **Congrés Internacional de Defensories Locals a Girona**, ha format part del comitè organitzador on, per primera vegada, s'hi han aplegat sindicatures locals de diferents països i continents.
- El Síndic ha estat nomenat membre de la **Comissió de Relacions Institucionals** del FòrumSD, i ha participat en els tallers de formació que organitza aquesta associació amb periodicitat semestral.

Ensenyament

L'**Institut d'Ensenyament Secundari (IES) de Gallecs** va convidar el Síndic Personer a fer la conferència inaugural del curs 2016-2017 als alumnes del Cicle Formatiu de Grau Superior d'Integració Social. La intervenció es titulava *Drets Humans i Integració Social* i va ser seguida per gairebé un centenar d'estudiants i professors del centre. Al final de la presentació va haver-hi un col·loqui amb el Síndic sobre temes relacionals amb els drets i els deures de la ciutadania.

El Síndic també ha assistit a algunes sessions inicials del **Consell d'Infants** organitzades per l'Ajuntament, corresponents al curs 2016-2017, on ha pogut constatar el gran interès que desperta aquesta activitat pràctica entre els escolars molletans.

Actes Institucionals

El Síndic ha participat en diversos actes institucionals entre els que destaquen l'ofrena floral a Rafael Casanova en la **Diada Nacional de Catalunya**; l'ofrena floral al monument de la plaça Amical Mauthausen, en homenatge als molletans deportats als camps de concentració nazis, en el **Dia Internacional de Commemoració en Memòria de les Víctimes de l'Holocaust**.

També ha fet l'ofrena floral al monument a Lluís Companys en l'aniversari del seu afusellament, i l'ofrena floral en l'**Aniversari de l'alliberament del camp de concentració de Mauthausen**.

7. Jornades i Congressos

7.1. Jornada sobre la convivència a la ciutat

El dia 7 de juliol de 2016 es va celebrar, a la seu de l'Escola Oficial d'Idiomes de Mollet, una Jornada sobre Convivència organitzada pel Síndic Personer de la ciutat. La jornada va ser inaugurada per l'Alcalde de Mollet, Josep Monràs, que va donar la benvinguda als participants i públic assistent, i va posar de manifest l'interès per a la ciutat d'una jornada sobre convivència ciutadana. A continuació, el Síndic Personer va explicar el contingut de l'acte, els objectius que es pretenien assolir i la composició de les dues taules rodones en què s'estructurà la jornada.

La primera taula, titulada Els rumors i la convivència va girar al voltant de la influència dels rumors en la convivència ciutadana. La sessió va ser presentada i moderada per Juli Carbó, president de la Fundació Itaca/NewsCatTV i membre del Grup de Comunicació d'Estratègia de la Xarxa BCN Antirumors. Com a ponents van intervenir Antonio Martínez, director de serveis de Benestar, Drets Socials i Ocupació de l'Ajuntament de Mollet; Somaya Chiabi, de Convivencia sin Fronteras; Juanjo Baños, director de l'Escola Sant Jordi de Mollet; Miquel Àngel Viciano, director d'Atenció a la Ciutadania de la Fundació Sanitària de Mollet; i Jordi Brunés, en representació de l'AV Zona Centre i de l'Associació de Comerç de Mollet.

El moderador de la sessió va fer una introducció basada en l'experiència de la xarxa antirumors de l'Ajuntament de Barcelona. Els ponents de la taula, per la seva part, van debatre a fons les diferents problemàtiques relacionades amb el fenomen dels rumors, des de les causes del seu origen i les intencions que s'amaguen darrere, fins a les conseqüències d'una mala gestió de la informació.

La segona taula va tractar sobre la *Convivència religiosa a la ciutat* i tenia per objecte analitzar com conviuen les diferents cultures de la ciutat des de diferents punts de vista, així com l'impacte de la crisi econòmica a les manifestacions culturals i religioses. La introducció va anar a càrrec de Joan Hernández, director el Grup de Treball Estable de Religions i professor de l'Institut Superior de Ciències Religioses de Barcelona. Van intervenir com a ponents: Miquel Planas, pvre. Rector de la parròquia de Sant Vicenç de Mollet, en representació de la confessió catòlica; Doua El-kharroubi, en representació de la comunitat musulmana de Mollet; David Belmonte, co-pastor de l'Església Evangèlica el Bon Pastor de Mollet, en representació de la confessió evangèlica; i Josep Morell, en representació de Testimonis Cristians de Jehovà. Laura Arnau, vicepresidenta del Consell de Ciutat i professora d'Educació Social de la Universitat Autònoma de Barcelona, va fer de moderadora.

Els ponents van posar de manifest la importància creixent de la diversitat cultural i religiosa, i de la riquesa que suposa tant per a la societat actual com per al futur immediat. Es va tractar de l'aportació que fan les diverses comunitats religioses presents a la ciutat, des de l'òptica cultural i de pensament, i de l'ajut que presten a aquells que més ho necessiten. També es va parlar del desconeixement que hi ha entre les diferents realitats religioses i de com aquesta manca de coneixement desemboca en l'aparició d'estereotips, prejudicis i distanciament entre les diferents comunitats.

Ambdues taules rodones van ser seguides per nombroses intervencions del públic assistent, preguntes als ponents i propostes de futur que van posar de manifest el seu coneixement i interès en les respectives temàtiques. Algunes intervencions van destacar la conveniència de repetir en un futur aquesta experiència d'intercanvi i de diàleg. [La Jornada sobre la convivència a Mollet del Vallès](#) va comptar amb l'assistència de quasi un centenar de persones, entre elles diversos representants de grups polítics municipals i de la societat civil molletana.

7.2. Congrés Internacional de Defensors Locals a Girona

Del 23 al 25 de novembre de 2016 es va celebrar a la ciutat de Girona el *Local Ombudsman International Congress (LOIC)* (Congrés Internacional de Defensors Locals), organitzat pel Fòrum de Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (Fòrum SD). La inauguració del congrés, el lema del qual era *Pensem globalment, defensem localment*, va anar a càrrec del Molt Honorable Carles Puigdemont, president de la Generalitat de Catalunya, que va posar de manifest la importància de la figura del síndic local i va destacar el fet que " els Drets Humans estan en risc perquè són violentats a moltes parts del món. Ni tan sols a Europa es pot dir que estiguin garantits. A la sessió inaugural van assistir-hi diversos alcaldes de ciutats amb síndic o síndica, com ara Marta Madrenas, alcaldessa de Girona i amfitriona del congrés, Núria Parlon, alcaldessa de Santa Coloma de Gramenet, Antoni Balmon, alcalde de Cornellà, i Josep Monràs, alcalde de la nostra ciutat.

Al llarg dels tres dies del LOIC, els més de 200 participants procedents bàsicament de països europeus i llatinoamericans, vam debatre al voltant de l'objectiu principal de l'esdeveniment de consolidar el compromís de les ciutats en la defensa i promoció dels Drets Humans, tal i com estableix la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.

El programa del congrés es va estructurar en sis sessions en les quals es va discutir com interrelacionar millor la tasca que realitzen les diferents sindicatures, quina interpretació cal fer de l'esmentada Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat avui en dia, i quines son les línies vermelles dels Drets Humans en l'actualitat.

Entre les personalitats que van actuar com a ponents destaquen Carlos Constenla, president de l'Institut Latinoamericano del Ombudsman; Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Catalunya i president de la regió europea de l'International Ombudsman Institute; David Bondia, president de l'Institut de Drets Humans de Catalunya; i Ahmed Galai, membre de la Lliga Tunisiana dels Drets Humans, integrada en el Quartet de Diàleg per la Pau, que va rebre el Premi Nobel de la Pau 2015.

També hi ha haver un apartat específic sobre la problemàtica dels refugiats i el paper que han de jugar els municipis davant l'arribada massiva a Europa de persones que fugen dels conflictes bèl·lics que es registren als seus països d'origen.

El congrés va concloure amb l'anomenada [Declaració de Girona](#), una reivindicació del paper dels síndics i síndiques locals en la defensa dels Drets Humans en un moment en que la crisi econòmica i els canvis polítics i socials n'han provocat una important retallada.

L'oficina del Síndic Personer de Mollet va participar en l'organització de l'esdeveniment i va formar part del Comitè Científic del congrés.

7.3. Jornada sobre Drets Humans

A fi de commemorar l'aniversari de l'aprovació de la Declaració Universal dels Drets Humans per part de Nacions Unides l'any 1948, el Síndic Personer va organitzar el 16 de desembre una jornada sota el títol ***Els Drets Humans, motor de canvi social***. La conferència va anar a càrrec del tunisià Ahmed Galai, de la Lliga Tunisiana pels Drets Humans, integrada en el Quartet de Diàleg per a la Pau, guardonat amb el Premi Nobel de la Pau l'any 2015. L'acte va tenir lloc a la sala de Plens de l'ajuntament de Mollet i va comptar amb l'assistència de quasi un centenar de persones.

Durant la conferència, Ahmed Galai va expressar el seu convenciment que els drets humans poden convertir-se en una eina molt potent per a la transformació social. Segons ell, l'home neix lliure i amb uns drets adquirits, però si li són arrabassats lluitarà fins a recuperar-los, i va fer una crida a la reivindicació dels drets humans per part de la ciutadania.

Galai també va explicar el procés revolucionari viscut al seu país a començaments de l'aquesta dècada, que va acabar amb el règim de Ben Ali després de 23 anys al poder, i va reivindicar el paper de l'educació, la cultura i el coneixement com a eines per a la pau. Ahmed Galai ha format part dels moviments socials tunisians des de finals dels anys noranta. Rebutja el concepte de "primavera àrab" perquè el considera una simple etiqueta comercial i defineix el procés revolucionari tunisià com una aposta per la llibertat, la justícia i la dignitat de les persones.

L'alcalde de la ciutat, Josep Monràs, va agrair a Ahmed Galai haver acceptat la invitació del Síndic Personer i donar així als molletans i molletanes l'oportunitat de conèixer de primera mà el seu pensament, tot reivindicant el paper de Mollet en la defensa dels drets de la ciutadania.

L'acte va ser presentat per Laura Arnau, vicepresidenta del Consell de Ciutat de Mollet, que també va dirigir el col·loqui posterior a la conferència, en el transcurs del qual es van tractar temes relacionats amb la situació actual de la societat tunisiana, els factors d'èxit de la revolta de l'any 2011, el futur dels països del sud de la Mediterrània des de la òptima dels drets humans, i el drama de la crisi dels refugiats.

Al final, el Síndic Personer va agrair Ahmed Galai la seva generositat per haver acceptat la invitació de venir a Mollet, i va desitjar que aquest primer contacte pogués tenir algun tipus de continuïtat en el futur. També va expressar el seu agraïment al Centre d'Estudis per la Democràcia, Jordi Solé Tura, pel seu suport a l'acte, i als mitjans de comunicació locals i comarcals pel seu interès en el personatge convidat.

Prèviament a la conferència, Ahmed Galai va ser objecte d'una recepció oficial per part de l'alcalde, va signar en el llibre d'honor de la ciutat, i va concedir entrevistes i una posterior roda de premsa als mitjans de comunicació locals i comarcals. Al matí, va passejar per diversos indrets de la ciutat i va visitar el Museu Abelló i la casa natal de l'artista.

8. Supervisió del Compliment del Codi Ètic i de Conducta

El Codi Ètic i de Bon Govern

El Codi Ètic i de Bon Govern (CEBG en endavant) de l'Ajuntament de Mollet s'aprova en sessió del Ple municipal del dia 30 de maig de 2016 i determina els valors, els principis i els estàndards de conducta que han de respectar els representants polítics locals, els càrrecs institucionals, els membres dels consells d'administració de les empreses municipals i dels consells rectors dels organismes autònoms, el personal directiu i la resta de persones empleades a l'Ajuntament i als seus ens instrumentals.

En aquest sentit, el CEBG aprovat a l'Ajuntament de Mollet va un pas més enllà en relació a la majoria de codis ètics aprovats per altres administracions i fins i tot del mateix encàrrec legal que fa la Llei de Transparència al seu article 55.3 ja que no només s'aplica als alts càrrecs de l'organització sinó al conjunt de persones empleades. Així, el Codi Ètic de l'Ajuntament de Mollet aposta per un model integral, un veritable sistema d'integritat institucional al govern local.

El CEBG també recull l'obligació de gestionar els recursos públics amb eficiència i sense utilitzar-los per a interessos privats i apunta que, davant l'existència d'un conflicte d'interessos o el dubte que pogués existir, com a mesura cautelar, el càrrec públic haurà d'abstenir-se de participar en qualsevol procés de presa de decisions vinculat a aquest interès personal, sigui directe o indirecte.

Finalment, destacar que el CEBG, tal i com el seu nom indica, recull els principis de bon govern que han de regir l'actuació política, una acció política que ha d'estar clarament orientada a la ciutadania tant pel que fa a la prestació i avaluació dels serveis com pel que fa a la transparència i a la participació en la presa de decisions.

El Comissionat d'Ètica Pública i Bon Govern

L'últim apartat del CEBG crea la figura del Comissionat d'Ètica Pública a l'Ajuntament de Mollet, que serà desenvolupada per la persona que ostenti el càrrec de Síndic Personer i que es configura com el mecanisme de garantia de compliment de tot allò que recull el Codi. A més a més, el fet que el garant del CEDG sigui la persona que ostenti el càrrec de Síndic Personer, assegura la independència i total confidencialitat dels assumptes que es tractin al respecte.

El Comissionat és l'òrgan competent per rebre les observacions, consultes i suggeriments, així com per iniciar el procediment per implementar les propostes d'adaptació de les previsions establertes en el Codi.

Les principals funcions del Comissionat d'Ètica Pública són les següents:

- Impulsar la posada en marxa efectiva del Codi Ètic.
- Proposar les modificacions que siguin necessàries en el Codi Ètic, elevant les propostes a l'Alcaldia per a la seva presa en consideració.
- Resoldre les consultes formulades en relació al Codi Ètic pels integrants de l'Ajuntament i els seus ens instrumentals, així com per qualsevol altra instància.
- Rebre les queixes o denúncies, si s'escau, sobre possibles incompliments dels valors, principis o conductes recollits al Codi ètic i donar-los el tràmit que correspongui.
- Plantejar recomanacions sobre el compliment del Codi Ètic.
- Realitzar un informe anual de supervisió del compliment del Codi Ètic.
- Proposar a les instàncies que procedeixin programes de difusió, formació o tallers específics que tinguin per objecte la millora institucional en matèria d'Ètica Pública.

Tasques realitzades durant l'any 2016

Com a conseqüència de l'aprovació del Codi Ètic i de Bon Govern el dia 30 de maig del 2016, es va procedir a la seva comunicació al conjunt de l'organització mitjançant un comunicat d'Alcaldia el dia 1 de juny i a la seva publicació al Portal de Transparència.

A partir de la seva publicació, s'elabora un pla de difusió i d'execució del CEBG que contempla una relació d'accions a portar a terme, vinculades a uns objectius prèviament definits.

Així, els objectius que es defineixen en relació a la difusió i implementació del Codi Ètic i de Bon Govern són:

- Donar a conèixer el CEBG als seus destinataris.
- Comunicar l'aprovació, existència i seguiment del compliment del CEBG a la ciutadania.
- Explicar el CEBG a les persones que s'incorporin a l'Ajuntament i als seus ens instrumentals.
- Donar a conèixer el procediment pel qual es pot denunciar, plantejar dubtes o suggeriments en relació al CEBG.
- Donar a conèixer la figura del Comissionat d'Ètica Pública i Bon Govern i les seves funcions.
- Fer el seguiment de l'activitat vinculada al compliment del CEBG.
- Donar a conèixer el règim d'adhesió al CEBG a les persones implicades.
- Garantir que el contingut del CEBG és entès per part dels seus destinataris.

A partir d'aquí, es prioritzen i calendaritzen les accions a desenvolupar en relació al CEBG.

Així, les accions que s'han portat a terme fins a 31 de desembre del 2016 són:

- Publicació del CEBG al Portal de Transparència.
- Publicació d'una notícia en relació a l'entrada en vigor del CEBG als mitjans de comunicació locals.
- Elaboració i publicació de l'informe anual de supervisió del compliment del CEBG al Portal de Transparència.
- Edició d'un tríptic compendi del codi ètic com a obsequi institucional adreçat a tot el personal (persones empleades i personal polític, eventual i directiu).
- Inclusió del CEBG i del tríptic informatiu al pack d'acollida de nou personal que s'incorpora a l'Ajuntament.
- Disseny del procediment de denúncia, plantejament de dubtes i suggeriments en relació al CEBG així com el formulari corresponent.

Pel que fa a les accions previstes per a l'any 2017, aquestes són:

- Organització de sessions informatives i divulgatives adreçades als diferents col·lectius per tal de reforçar els conceptes recollits al CEBG.
- Adhesió formal i de manera individualitzada del personal polític, eventual i directiu al contingut del CEBG.
- Enviament de píndoles informatives i supòsits pràctics al conjunt del personal en relació a l'aplicació del CEBG.
- Publicació anual al Portal de Transparència d'un resum de les qüestions plantejades en al CEBG i la seva resolució.
- Elaboració i publicació de l'informe anual de supervisió del compliment del CEBG al Portal de Transparència.

Finalment, cal recordar que el codi ètic és un instrument viu que requereix d'una constant revisió i adaptació del seu contingut i que es duran a terme totes les accions necessàries per garantir-ho.

9. Enllaços d'interès

9.1. Mitjans de comunicació

contrapunt.cat

19 de desembre de 2016

El Premi Nobel de la Pau 2015 reivindica a Mollet l'educació com a eina de pau

<http://www.contrapunt.cat/noticia/25714/el-premi-nobel-de-la-pau-2015-reivindica-a-mollet-leducacio-com-a-eina-de-pau>

15 de juliol de 2016

Diàleg necessari.

<http://www.contrapunt.cat/editorial/24972/dialeg-necessari>

16 de juny de 2016

L'oficina del Síndic Personer es trasllada a la masia de Can Lledó

<http://www.contrapunt.cat/noticia/24815/loficina-del-sindic-personer-es-trasllada-a-la-masia-de-can-lledo>

1 d'abril de 2016

Eliminar la discriminació racial

<http://firmes.contrapunt.cat/lluis-martinez-camps/blog/eliminar-la-discriminacio-racial>

15 de gener de 2016

Els Drets Humans a la ciutat

<http://firmes.contrapunt.cat/lluis-martinez-camps/blog/els-drets-humans-a-la-ciutat>

26 de novembre de 2015

Lluís Martínez Camps ja és el nou Síndic Personer de Mollet del Vallès

<http://www.contrapunt.cat/noticia/23600/lluis-martinez-camps-ja-es-el-nou-sindic-personer-de-mollet>

27 d'octubre de 2015

Lluís Martínez Camps serà el nou Síndic Personer de Mollet

<http://www.contrapunt.cat/noticia/23430/lluis-martinez-camps-sera-el-nou-sindic-personer-de-mollet>

1 de novembre de 2015

Lluís Martínez Camps nou Síndic personer de Mollet

<http://el9nou.cat/valles-oriental/actualitat/lluis-martinez-camps-nou-sindic-personer-de-mollet/>



15 de desembre de 2016

Conferència a Mollet del Premi Nobel de la Pau 2015

<http://molletama.cat/not/15362/conferencia-a-mollet-del-premi-nobel-de-la-pau-2015/>

5 de juliol de 2016

El Síndic molletà parla amb l'ACC

<http://molletama.cat/not/14834/el-sindic-molleta-parla-amb-l-rsquo-acc>

17 de juny de 2016

El Síndic estrena oficina

<http://molletama.cat/not/14764/el-sindic-estrena-oficina>

27 de maig de 2016

El Síndic es reuneix amb l'alcalde

<http://molletama.cat/not/14639/el-sindic-es-reuneix-amb-l-rsquo-alcalde>

17 de febrer de 2016

El Síndic prepara unes jornades sobre convivència pel juny

<http://molletama.cat/not/14076/el-sindic-prepara-unes-jornades-sobre-convivencia-pel-juny>

27 de novembre de 2015

Lluís Martínez ja està al capdavant del càrrec de Síndic Personer

<http://molletama.cat/not/13675/lluis-martinez-ja-esta-al-cap-davant-del-carrec-de-sindic-personer>

26 de novembre de 2015

Entrevista a Lluís Martínez i Camps

<http://molletama.cat/not/13672/entrevista-a-lluis-martinez-i-camps>

18 de novembre de 2015

El nou Síndic pren possessió del càrrec

<http://molletama.cat/not/13625/el-nou-sindic-pren-possessio-del-carrec>

Nº 183. Desembre 2016

Primer Congrés Internacional de Defensors Locals (pàg.10)

Mollet, per la tolerància i convivència (pàg.10)

S'inaugura la nova oficina del Síndic Personer (pàg.10)

Temps de Balanços (pàg.10)

Ajuntament de Mollet del Vallès - Quatre Cantons

Nº 182. Maig 2016

Síndic Personer, tercera etapa (pàg.17)

Ajuntament de Mollet del Vallès - Quatre Cantons

Nº 181. Desembre 2015

Relleu del Síndic Personer (pàg. 9)

Ajuntament de Mollet del Vallès - Quatre Cantons



16 de desembre de 2016

Entrevista al Premi Nobel de la Pau 2015, Ahmed Galai

http://www.ivoox.com/posa-t-les-piles-3-16-desembre-de-audios-mp3_rf_15061795_1.html?autoplay=true

14 de desembre de 2016

Marató radiofònica per a la recollida de joguines

http://www.ivoox.com/marato-radio-mollet-11-14-desembre-de-audios-mp3_rf_14976944_1.html?autoplay=true

22 de novembre de 2016

Posa't les piles

Primer Congrés Internacional de Defensors Locals a Girona.

La intervenció del Síndic comença al 2'56"

http://www.ivoox.com/posa-t-les-piles-1-22-novembre-de-audios-mp3_rf_13862270_1.html?autoplay=true

29 de setembre de 2016

Posa't les piles.

Balanç dels primers 10 mesos del Síndic. La intervenció del Síndic comença al 3'

http://www.ivoox.com/posa-t-les-piles-1-29-setembre-de-audios-mp3_rf_13104591_1.html?autoplay=true

6 de juliol de 2016.

Posa't les piles

Jornada de Convivència. La intervenció del Síndic comença al 4'15"

http://www.ivoox.com/posa-t-les-piles-1-6-juliol-de-audios-mp3_rf_12133570_1.html?autoplay=true

24 de febrer de 2016.

Posa't les piles

Balanç dels primers 3 mesos del Síndic. La intervenció del Síndic comença al 2'57

http://www.ivoox.com/posa-t-les-piles-1-24-febrer-de-audios-mp3_rf_10551995_1.html?autoplay=true

22 de gener de 2016

35è Aniversari de Ràdio Mollet

http://www.ivoox.com/35e-aniversari-radio-mollet-audios-mp3_rf_10185866_1.html?autoplay=true



19 de desembre de 2016

Premi Nobel de la Pau 2015, Ahmed Galai, a Mollet

<http://www.vallesvisio.cat/valles-visio-noticies-19-de-desembre-de-2016/>

7 de juliol de 2016

Jornada sobre Convivència a la Ciutat

<http://www.vallesvisio.cat/valles-visio-noticies-7-de-juliol-de-2016/>

4 de novembre de 2015

Elecció del nou Síndic

<http://www.vallesvisio.cat/valles-visio-noticies-4-de-novembre-de-2015/>

9.2. Normativa municipal

Reglament Orgànic Municipal (Títol V)

Codi Ètic i Bon Govern

9.3. Documents de referència

Declaració Universal de Drets Humans

Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat

Declaració de Girona

9.4. Institucions

Defensor del Pueblo

Síndic de Greuges de Catalunya

Fòrum SD

Síndic Personer de Mollet del Vallès