

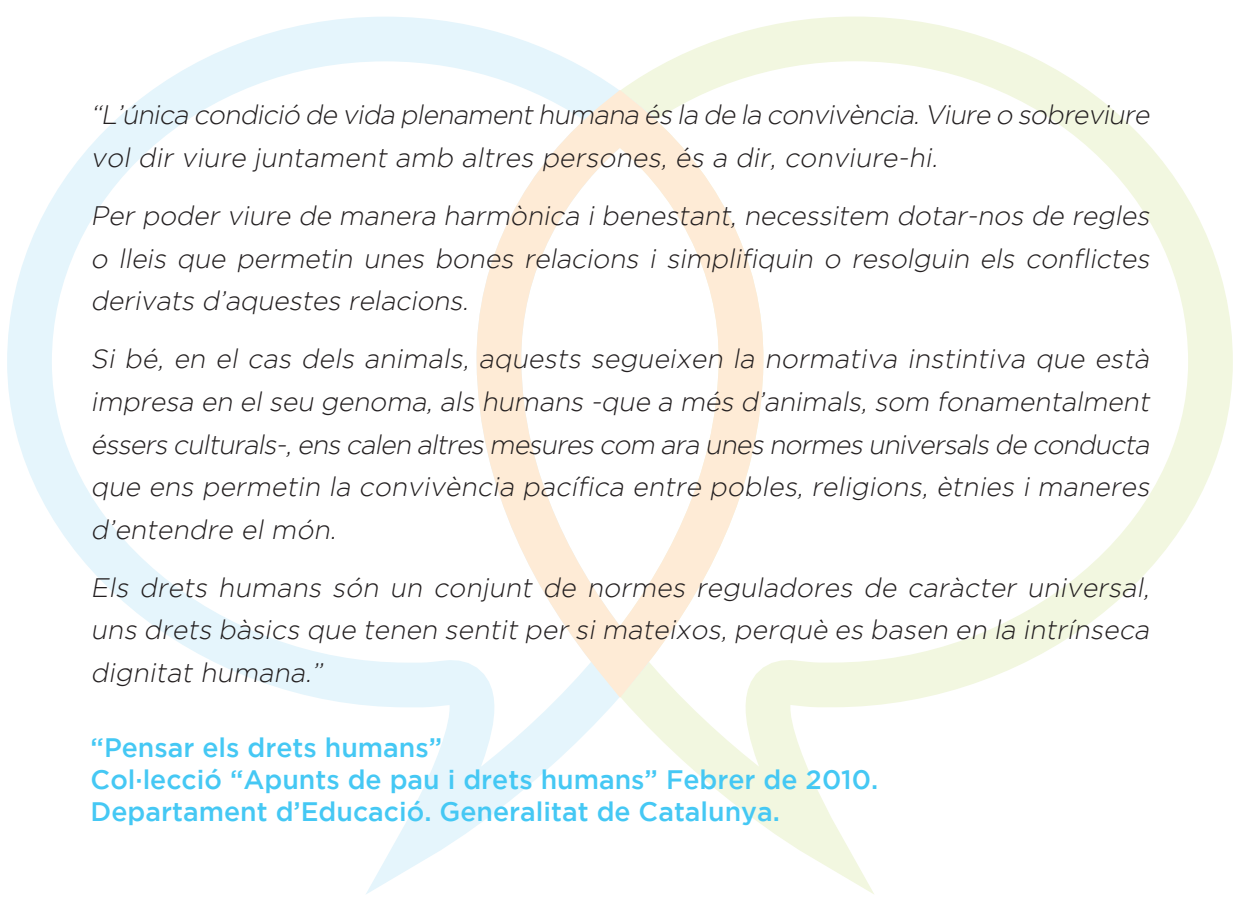


# Informe 2020

## Balanç mandat 2016-2020







*“L’única condició de vida plenament humana és la de la convivència. Viure o sobreviure vol dir viure juntament amb altres persones, és a dir, conviure-hi.*

*Per poder viure de manera harmònica i benestant, necessitem dotar-nos de regles o lleis que permetin unes bones relacions i simplifiquin o resolguin els conflictes derivats d’aquestes relacions.*

*Si bé, en el cas dels animals, aquests segueixen la normativa instintiva que està impresa en el seu genoma, als humans -que a més d’animals, som fonamentalment éssers culturals-, ens calen altres mesures com ara unes normes universals de conducta que ens permetin la convivència pacífica entre pobles, religions, ètnies i maneres d’entendre el món.*

*Els drets humans són un conjunt de normes reguladores de caràcter universal, uns drets bàsics que tenen sentit per si mateixos, perquè es basen en la intrínseca dignitat humana.”*

**“Pensar els drets humans”**

**Col·lecció “Apunts de pau i drets humans” Febrer de 2010.**

**Departament d’Educació. Generalitat de Catalunya.**



## Contingut

1. Presentació	6
2. Dades d'activitat	10
3. Detall de les queixes	15
4. Recomanacions i propostes	22
5. Relacions amb l'administració i la ciutadania	29
6. El síndic personer a l'escola	32
7. Les jornades del síndic personer	34
8. Fòrum SD	37
9. Codi Ètic i de Bon Govern	40
10. Codi Ètic del síndic personer	45
11. Comunicació	46
12. Enllaços d'interès	50

# 1 Presentació

**Lluís Martínez Camps**  
Síndic Personer



El síndic personer és la institució que té com a funció defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels veïns i veïnes de Mollet del Vallès, en les seves relacions amb l'Ajuntament de la ciutat.

El síndic personer compleix les seves funcions amb independència i objectivitat, i investiga i resol tant els expedients iniciats d'ofici com les queixes formulades a petició de part.

El síndic personer és l'òrgan complementari de l'organització de l'Ajuntament de Mollet del Vallès, que correspon al síndic municipal de greuges previst a l'article 46.2b de la Llei 8/1987 municipal i de règim local de Catalunya, i les seves actuacions estan regulades pel Reglament Orgànic Municipal (ROM) de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

Els articles 144 i 145 del ROM recullen l'obligació de fer rendició de comptes un cop l'any per donar transparència a les activitats desenvolupades pel síndic personer, tot posant a disposició de la ciutadania i els seus representants polítics la informació més rellevant de les actuacions dutes a terme al llarg de l'any.

L'Informe Anual 2020 descriu, de forma detallada, les actuacions dutes a terme durant l'any en l'exercici de les meves responsabilitats com a síndic personer de la ciutat en la defensa dels drets de les persones, be sigui mitjançant la gestió de conflictes que puguin sorgir entre la ciutadania i els administradors de la ciutat, o be assessorant les persones que s'adrecen al síndic en busca d'orientació sobre com actuar en determinades circumstàncies.

Més enllà d'aquestes funcions bàsiques, el síndic personer procura aportar valor fent recomanacions i propostes de millora en el funcionament de l'Administració municipal, proposant i duent a terme activitats orientades a la difusió de la cultura dels drets humans i implicant-se en iniciatives relacionades amb el civisme, la convivència, l'ètica o els valors humans.

Abans de continuar, vull destacar el fet que l'Informe que presento avui és molt especial, per dues raons principals:

- En primer lloc, per l'impacte que les mesures adoptades per fer front a la **Covid-19** han tingut sobre tota la ciutadania.
- I en segon lloc, perquè es tracta del darrer Informe que presento davant del Ple, un cop acabat el **mandat de cinc anys** com a síndic personer de la ciutat.

L'any 2020 ha estat marcat, sens dubte, pels efectes catastròfics d'un virus estrany, sorgit a meitat de novembre de 2019 a la ciutat de Wuhan, amb una ràpida propagació a nivell mundial, que ha posat a prova la capacitat de **resiliència** del món sencer i que ha acabat amb la vida de milers de persones -més de 17.000 a Catalunya fins ara, la majoria d'elles grans- per a les quals vull tenir un record especial.

Per frenar el contagi massiu i **gestionar la pandèmia**, els governs espanyol i català van prendre mesures per confinar la població i reduir les activitats susceptibles d'afavorir la propagació del virus. Per la seva banda, els governs locals, com sempre, han hagut de fer mans i mànigues per controlar la situació, amb una manca important de recursos de tota mena a la seva disposició.

La població es va veure enfrontada a una prova de **resistència física i psíquica** com mai s'havia vist abans. Desenes de milers de persones contagiades i de defuncions, hospitals pràcticament desbordats, residències de persones grans descontrolades, comerços desproveïts, escoles i negocis tancats i, en definitiva, una crisi sanitària, social i econòmica sense precedents tot just quan es començaven a superar els efectes del crack financer de 2008.

A finals d'any, el panorama era encara molt ombrívol malgrat la llum que es veia al final del túnel en forma de vacunes contra el virus, que van començar a ser administrades la darrera setmana de l'any.

Un cop més, els **col·lectius vulnerables** han estat els grans perdedors d'aquesta crisi, que s'està traduint en un deteriorament dels estàndards de vida i en un agreujament de les desigualtats que costarà de remuntar.

En aquest escenari, el **drets humans** no han sortit gens ben parats. Pensem, per exemple, en el dret a la vida (caos a les residències de gent gran, reprogramació de proves i intervencions quirúrgiques), en el dret a la igualtat (condicions de confinament dels més vulnerables), el dret a la lliure circulació (confinaments perimetrals), el dret a la llibertat de reunió (limitació del nombre de persones en les trobades), o el dret a la privacitat (geolocalització vs protecció de dades personals), entre altres.

Amb molta freqüència, al llarg d'aquest darrer any, hem assistit a situacions de **col·lisió de drets**, allò que succeeix quan l'exercici d'un dret exclou l'exercici un altre, sigui de forma parcial o total, i per un temps determinat. En principi, tothom entén que s'ha de respectar una determinada jerarquia, però el fet real és que no tothom valora de la mateixa manera els drets en joc. Hi ha nombrosos exemples que il·lustren aquest fenomen (trasllat del mercat setmanal, restriccions a l'obertura de bars i restaurants).

Res no ha quedat al marge d'aquesta **tragèdia sociosanitària** i les activitats que havíem previst desenvolupar al llarg de l'any des de l'Oficina del Síndic Personer no han estat una excepció. Una data clau, per a nosaltres, va ser el 14 de març, moment en que es va implantar el confinament domiciliari de la població i que va suposar el tancament durant sis mesos de la masia de Can Lledó, el centre de serveis municipal que acull les nostres oficines.

D'un dia per l'altre, vam haver de optar pel **teletreball i l'atenció telemàtica** a la ciutadania, fet al que molts no estàvem acostumats, i que va tenir un impacte negatiu en el volum de queixes i consultes rebudes malgrat que en cap moment vam deixar d'atendre a la ciutadania. També es van veure afectades les activitats complementàries que impulsa el síndic personer, com ara el programa escolar, l'organització de jornades de divulgació dels drets humans o la participació en altres esdeveniments que també han hagut de ser suspesos per la pandèmia.

En els apartats que segueixen, es presenta **informació detallada** de les actuacions de l'oficina en matèria de gestió de queixes i consultes, que han experimentat una davallada important respecte a l'any anterior; una descripció de les recomanacions a l'Ajuntament i un seguiment de l'estat en que es troba la implantació de recomanacions d'anys anteriors; un repàs a la funció del síndic personer com a comissionat d'ètica pública, que enguany no ha rebut cap denúncia a gestionar; i informació sobre les altres activitats desenvolupades.

No m'agradaria limitar el contingut d'aquesta presentació als fets ocorreguts el 2020, especialment perquè enguany es compleix el final del **mandat de cinc anys** del síndic personer i aquest fet mereix algun comentari i alguna reflexió de conjunt, més enllà de les dades i estadístiques d'activitat que, com he dit, es poden trobar en els corresponents apartats de l'Informe.

En primer lloc, haig d'admetre que arribo al final del mandat amb algunes **contradiccions**. Per una banda, tinc la sensació d'haver completat el desplegament de les meves responsabilitats com a síndic d'acord amb allò que em vaig comprometre quan vaig prendre possessió del càrrec: mantenir la necessària independència de les meves actuacions i treballar amb objectivitat i imparcialitat, procurant aplicar sempre el principi d'equitat en les intervencions dutes a terme. En canvi, no estic segur d'haver aconseguit arribar a tots els col·lectius amb necessitats específiques, ni d'haver obtingut els resultats que m'hauria agradat assolir al llarg del mandat.

Em sento especialment satisfet d'haver treballat amb **proactivitat** a l'hora d'explorar les causes que donen lloc a conflictes entre la ciutadania i l'Administració municipal. Segurament, el millor exemple d'aquesta manera de treballar ha estat la política de **recomanacions i propostes** desenvolupada al llarg dels darrers anys, que han permès identificar aspectes a millorar en el funcionament de l'Ajuntament.

També vull fer referència a algunes tasques complementàries a la gestió de queixes i consultes, mitjançant les quals he procurat contribuir durant el mandat a la divulgació dels drets humans de proximitat i la convivència ciutadana. Les principals eines que he utilitzat amb aquesta finalitat són les **Jornades del síndic**, el programa **El síndic a l'escola**, els articles mensuals al butlletí municipal **4 Cantons** o la presència en els mitjans de comunicació, entre altres.

Considero haver assolit l'objectiu de dur a terme la meva tasca amb **humilitat** i amb **actitud constructiva**, evitant balls de bastons innecessaris i procurant sempre que



el “síndic bomber” estigués per damunt del “síndic piròman”, fugint de la cerca de notorietat, i mantenint un perfil baix, que potser no sempre ha estat prou ben entès. Tot això, sense renunciar a mantenir una presència pública, necessària per combatre el desconeixement que encara hi ha entre la població sobre l’existència de la figura del síndic personer, malgrat els esforços sostinguts per redreçar la situació.

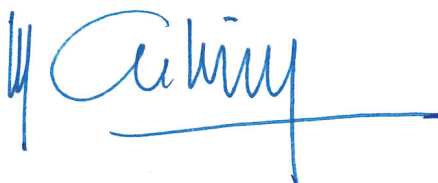
Ser síndic personer de Mollet m’ha permès tenir una presència activa en el **Fòrum SD**, l’associació de les sindicatures i defensories locals de Catalunya, on he tingut l’oportunitat de conèixer un grup de persones extraordinàries amb les que m’he sentit sempre molt identificat. Dins del Fòrum SD he procurat fer aportacions diverses, primer des de la vicepresidència (2017-18) i, posteriorment, com a president de l’entitat (2018-20). Alguns elements d’aquesta contribució, feta conjuntament amb els altres companys i companyes de la Junta Directiva, són la modernització del estatuts, la implantació d’un codi ètic, els convenis signats amb diversos grups d’interès o la revitalització del programa de formació de síndics i síndiques.

Aquests cinc anys com a síndic m’han donat l’oportunitat d’omplir de **coneixements** i **experiències** la motxilla que m’enduc cap a casa. He acumulat un important capital de saviesa sobre la ciutat, la seva administració, les seves principals problemàtiques, les seves entitats i, molt especialment la seva ciutadania, gràcies a la proximitat del servei i al tracte directe amb persones de tota mena necessitades d’ajut per defensar els seus drets. L’enriquiment personal que m’ha suposat, no té preu.

Finalment, em toca reconèixer que aquest balanç de mandat no hauria estat possible sense haver-lo plantejat, des del primer dia, com un **treball d’equip**, fruit de l’esforç fet per moltes persones, en primer lloc la Magda da Silva, l’ànima de l’oficina, el compromís i el recolzament rebut de l’alcaldia, dels regidors de tots els partits polítics sense cap excepció, de les treballadores i treballadors municipals de tots els nivells, i la confiança de la ciutadania en la figura del síndic personer.

Fa cinc anys vaig dir, i ara ho repeteixo, allò de que “si vols anar de pressa, ves sol, però si vols arribar lluny, ves-hi acompanyat”. No sé si amb aquests cinc anys he arribat gaire lluny però, del que no tinc cap dubte, és que he estat molt ben acompanyat.

Moltes gràcies per la vostra confiança,



**Lluís Martínez Camps**  
Síndic personer

Mollet del Vallès, febrer de 2021



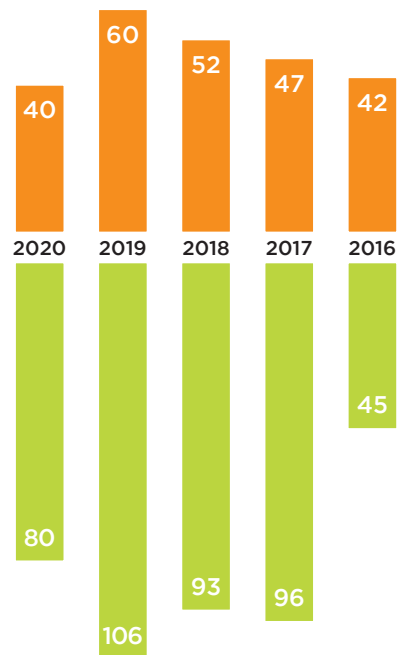
## 2 Dades d'activitat

### 2.1 Tipus d'actuació

Durant l'any 2020 el número d'activitats realitzades a l'oficina del síndic personer han estat un total de 225. En la taula següent es mostra el desglossament segons el tipus d'activitat realitzada i la seva evolució els darrers cinc anys.

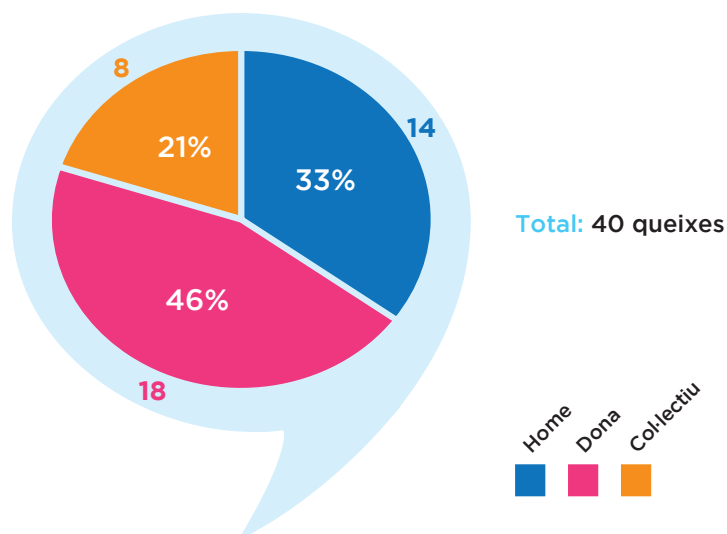
Activitat de l'Oficina del Síndic Personer

	Any 2020	Any 2019	Any 2018	Any 2017	Any 2016
<b>Queixes</b>	40	60	52	47	42
<b>Consultes</b>	80	106	93	96	45
<b>Total actuacions</b>	<b>120</b>	<b>166</b>	<b>145</b>	<b>143</b>	<b>87</b>
<b>Altres activitats</b>	105	241	216	162	86
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>407</b>	<b>361</b>	<b>305</b>	<b>173</b>



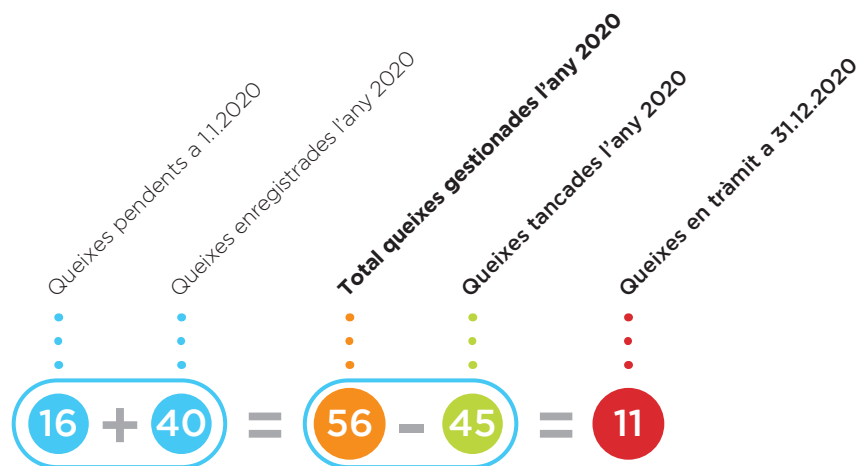
### 2.2 Iniciativa de les queixes

En el gràfic següent es pot observar la distribució per raó de sexe, col·lectius, i el percentatge que representa cadascú sobre el número total de queixes presentades durant aquest període a l'Oficina del Síndic Personer.



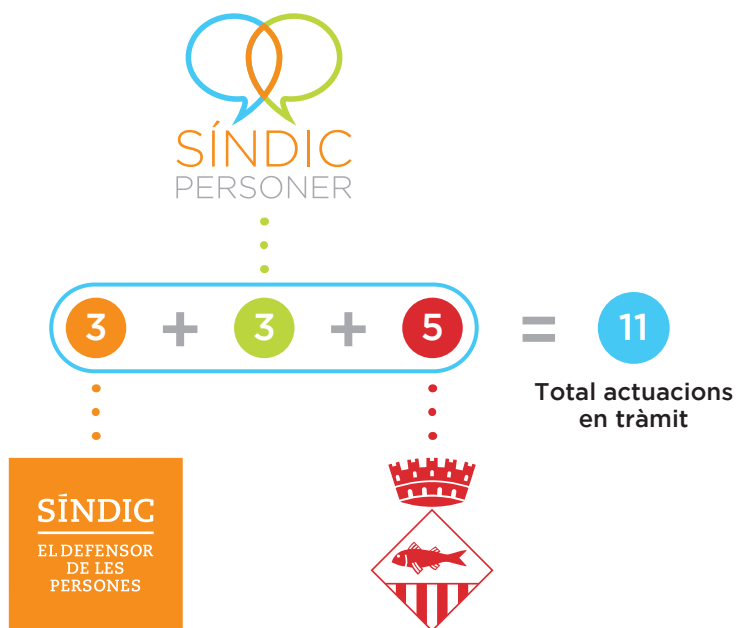
## 2.3 Estat de les queixes

En el següent esquema es pot observar el detall de les queixes tramitades durant l'any 2020 i el seu estat de tràmit al finalitzar el període.



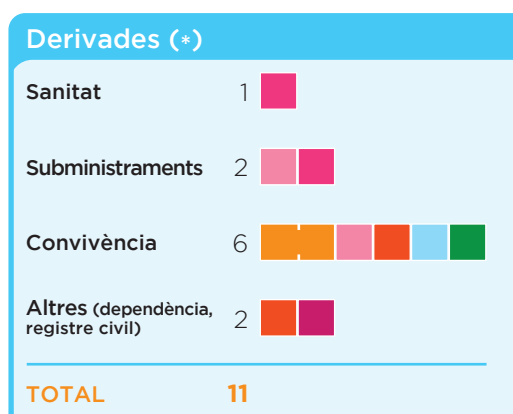
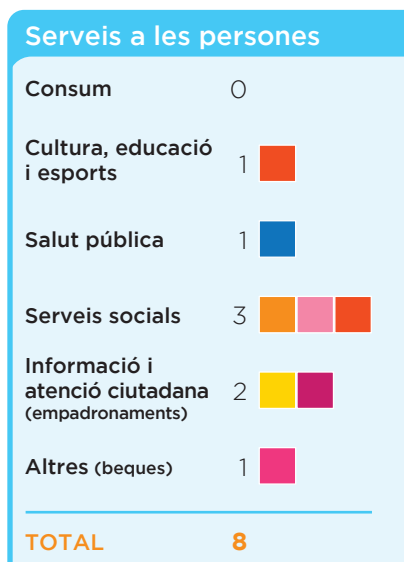
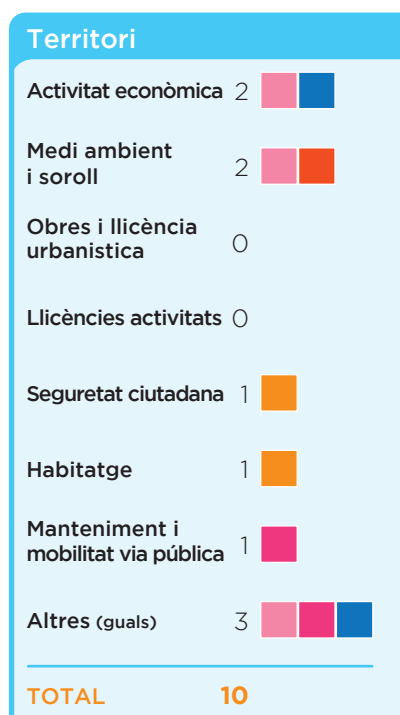
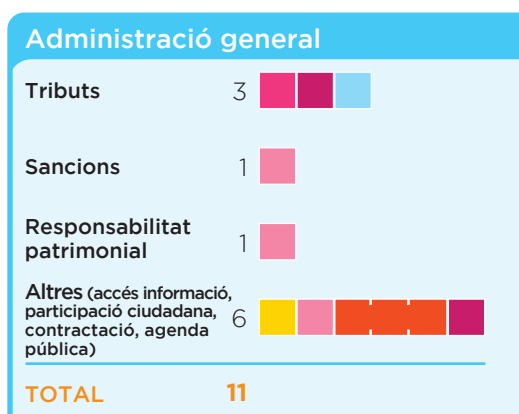
## 2.4 Detall de les actuacions en tràmit a final d'any

En el següent esquema es pot observar en quina institució es troben les queixes pendents de tramitar al finalitzar l'any 2020.



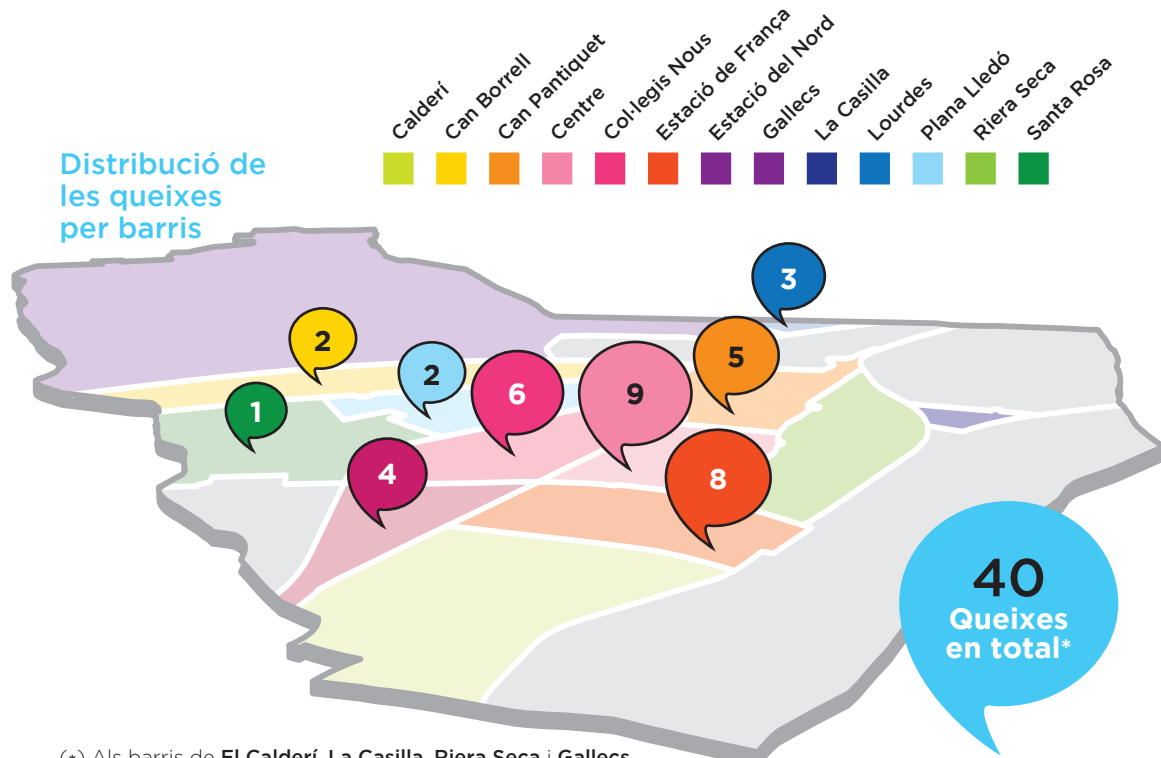
## 2.5 Tipologia i distribució geogràfica de les queixes

En la taula següent es pot veure la distribució per barri de les queixes rebudes durant l'any 2020, així com la seva tipologia.



(\*) Derivacions a SGC, Hospital, OMIC, Jutjats, Mediació, altres síndics locals.



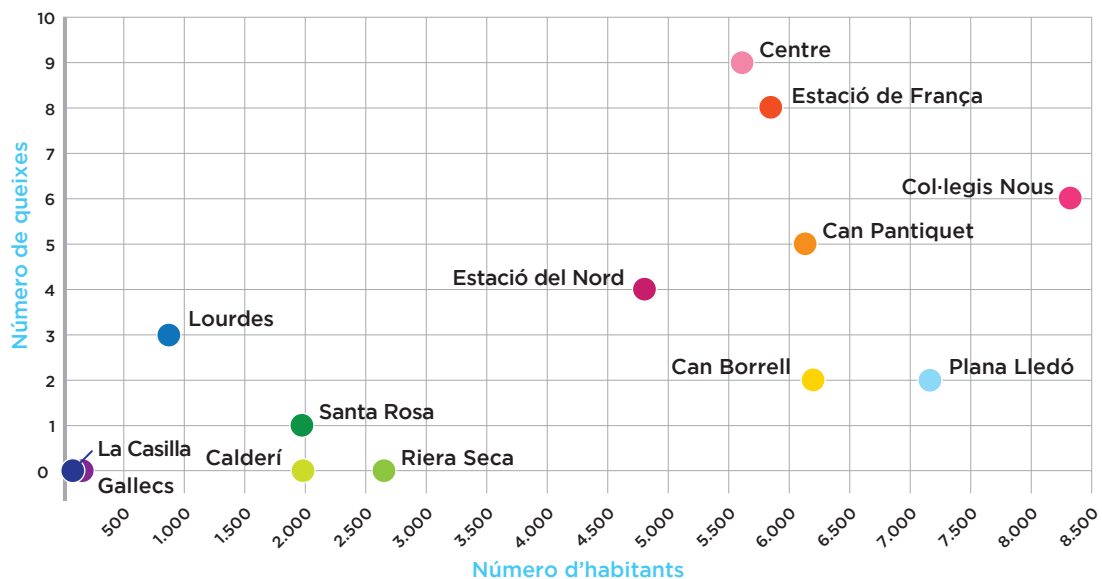


(\*) Als barris de **El Calderí**, **La Casilla**, **Riera Seca** i **Gallecs** no s'han enregistrat queixes durant l'any 2020.

## 2.6 Comparació del volum de queixes amb la població dels barris

En el gràfic següent es pot observar el volum de queixes en comparació amb el número d'habitants per cada barri.

Matriu queixes/habitants per barris 2020



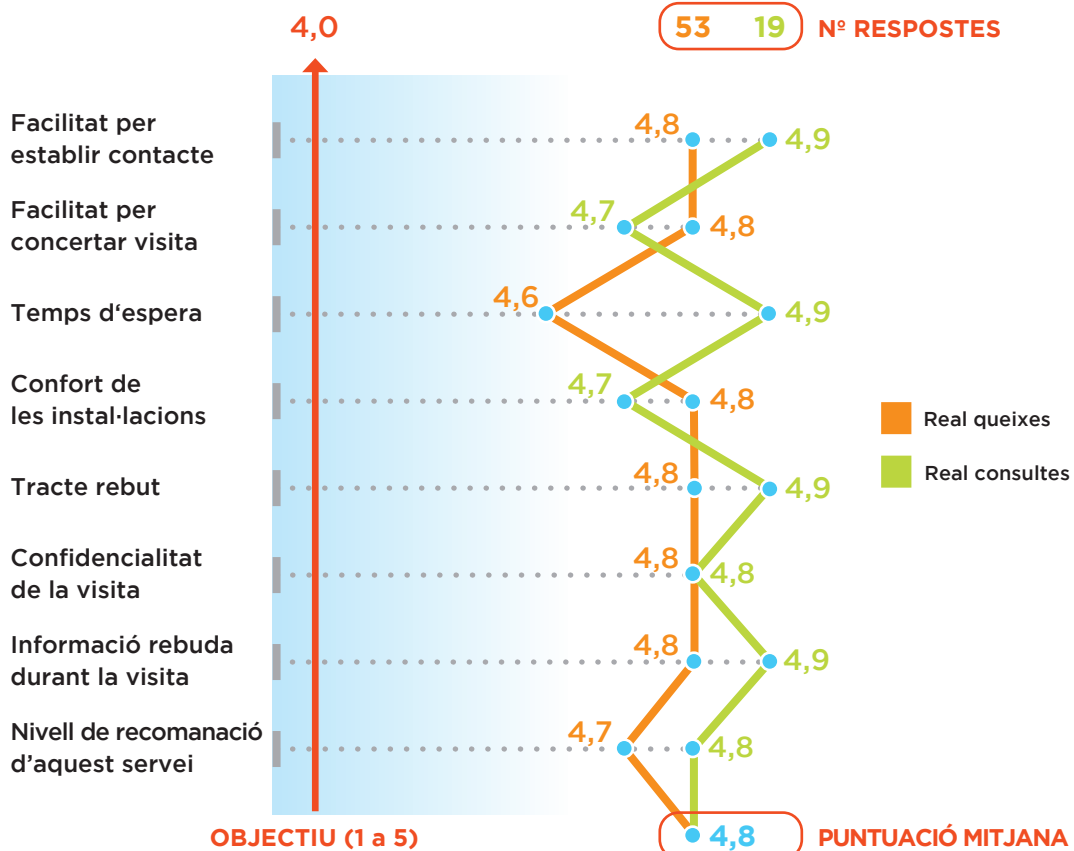
## 2.7 Resultats indicadors de gestió

En la taula següent es pot observar el resultat dels indicadors de gestió durant l'any 2020.

Compromís	Indicador: aplicació informàtica	Objectiu	Real
Temps mitjà d'espera	Núm. dies des de la petició fins a la visita	10	<b>3,35</b>
Temps d'admissió de la queixa	Núm. dies en informar de l'acceptació de la queixa	7	<b>3,05</b>
Temps de proveïdor d'informació	Núm. dies en demanar informació a serveis municipals	15	<b>8,18</b>
Temps de resolució de la queixa	Núm. dies per emetre resolució des de la recepció de l'informe	15	<b>4,90</b>

## 2.8 Resultats enquesta d'avaluació del servei

Durant l'any 2020 no s'ha pogut recollir l'enquesta d'avaluació del servei degut a les restriccions de la pandèmia per la Covid-19, per aquest motiu es manté en aquest informe els resultats de l'any 2019.



## 3 Detall de les queixes

En aquest apartat es pot llegir un resum de les 40 queixes tramitades a l'Oficina del síndic personer durant l'any 2020, tot respectant les dades personals i confidencials de les persones que s'han dirigit a aquesta oficina.

### **Expedient 1/20 · Serveis Socials**

Queixa al síndic en relació al desacord amb la denegació d'un informe de valoració de situació de risc d'exclusió residencial per part de l'Ajuntament de Mollet del Vallès. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els serveis tècnics municipals ens informen que el tipus d'informe sol·licitat per la persona interessada s'emet quan hi ha una oferta de lloguer social d'una entitat financera que no era el cas d'aquesta sol·licitud. Des dels serveis tècnics fan arribar notificació a la persona interessada. S'informa a la persona i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### **Expedient 2/20 · Serveis Socials**

Queixa formulada per manca de resposta a la sol·licitud presentada davant de l'Ajuntament on es sol·licitava informe d'exclusió social. Es demana informació als serveis tècnics municipals. La treballadora social es posa en contacte amb la persona interessada. S'informa a la persona i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### **Expedient 3/20 · Guals**

Queixa formulada per manca de resposta a la sol·licitud de canvi de titularitat d'un gual. Es sol·licita informació a l'Ajuntament.

**Estat:** Actuació en tràmit.

### **Expedient 4/20 · Habitatge**

Persona que trasllada queixa al síndic referida a la denegació d'inscripció al registre d'habitatges de protecció oficial per part de l'Ajuntament de Mollet. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els serveis tècnics ens comuniquen que la persona interessada havia estat adjudicatària d'un habitatge social propietat de l'Agència de l'Habitatge al qual va renunciar. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### **Expedient 5/20 · Guals**

Queixa formulada per manca de resposta a la sol·licitud de canvi de nom d'una llicència de gual presentada davant de l'Ajuntament de Mollet. Es sol·licita informació a l'Ajuntament que ens informa que s'ha resolt el canvi de nom de la llicència de gual. Es comunica a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### **Expedient 6/20 · Accés a la informació**

Queixa formulada per manca de resposta a la sol·licitud de consulta d'accés a la informació sobre un expedient. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els serveis tècnics municipals informen que s'ha emplaçat a la persona interessada a posar-se en contacte amb els serveis corresponents per poder consultar la documentació sol·licitada. S'informa a la persona interessada i es dona per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### **Expedient 7/20 · Convivència**

Queixa al síndic referida las sorolls d'infants que juguen a futbol al carrer sota del seu

habitatge. Es sol·licita informació a la Policia Municipal de Mollet del Vallès que ens informa de les actuacions fetes i la vigilància durant els dies posteriors del lloc dels fets, per tal de comprovar que la situació havia millorat. Es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

#### **Expedient 8/20 · Medi ambient**

Petició d'intervenció del síndic per manca de resposta a sol·licituds presentades davant l'Ajuntament on s'exposava l'augment de temperatura als habitatges i molèsties per soroll i olors a partir de l'obertura d'un establiment. Es sol·licita informació a l'Ajuntament. Els serveis tècnics municipals han fet diverses actuacions amb les persones afectades i requeriments a l'establiment. El procés va estar paralitzat durant l'estat d'alarma per la pandèmia de la COVID-19. Es va reprendre un cop finalitzat. Actualment el procediment es troba en fase de què el titular de l'activitat pugui fer les esmenes requerides. La persona interessada està informada des de l'Ajuntament i des d'aquesta Oficina.

**Estat:** Actuació en tràmit.

#### **Expedient 9/20 · Guals**

Queixa formulada per manca de resposta a la sol·licitud de baixa d'una llicència de gual. Es sol·licita informació a l'Ajuntament que ens informa que s'ha resolt la baixa de la llicència de gual. Es comunica a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

#### **Expedient 10/20 · Via pública**

Petició d'intervenció del síndic pel mal estat de conservació del passatge de l'autopista del Polígon industrial Can Magarola. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els serveis tècnics municipals informen que, tot i ser una titularitat privada, s'havia elaborat un projecte de millora de la urbanització de l'esmentat passatge per resoldre la problemàtica del carrer. Així mateix, informen que els processos administratius han estat aturats des de l'inici de l'estat d'alarma. Tot i això, continua en ferm la voluntat de l'Ajuntament de la millora de la urbanització del passatge de l'autopista. Es comunica a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

#### **Expedient 11/20 · Agenda pública**

Entitat que demana intervenció del síndic per trobar una solució a les dificultats per disposar d'espai per a realització d'activitat solidària de l'entitat. El síndic farà una recomanació a l'Ajuntament en referència a aquest expedient i el següent.

**Estat:** Actuació finalitzada.

#### **Expedient 12/20 · Agenda pública**

Petició d'intervenció del síndic per tal que s'implanti una agenda oberta per facilitar la planificació d'actes de les entitats de Mollet tal i com es va aprovar en un Ple de l'any 2017, a fi d'evitar coincidències per manca de dates disponibles. L'entitat sol·licita la implementació de l'agenda oberta d'espais públics fent referència a l'aprovació de la proposta sobre transparència en l'ús i disponibilitat de centres cívics i culturals de la ciutat aprovada pel Ple en data 31 de gener de 2017. El síndic farà una recomanació a l'Ajuntament perquè s'estudii una solució al problema plantejat.

**Estat:** Actuació finalitzada.



### **Expedient 13/20 · Tramitació dependència**

Persona que trasllada queixa referida al descontent i insatisfacció del procediment que està portant a terme l'Administració sobre la situació de dependència de la seva mare. Es deriva queixa al Síndic de Greuges que ens informa que ha donat per finalitzades les actuacions, ja que dels fets que exposa la persona interessada no es desprèn una possible irregularitat en l'actuació de l'Administració. Es comunica a la persona i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### **Expedient 14/20 · Subministraments**

Queixa formulada per manca de resposta a la sol·licitud a una sol·licitud d'aplicació de la bonificació en el rebut de l'aigua. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els serveis tècnics municipals es posen en contacte amb la persona interessada per explicar-li que no s'ha aplicat la bonificació per no complir amb els criteris establerts a les ordenances fiscals (ser titular de més d'una propietat). S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### **Expedient 15/20 · Administració general**

Petició d'intervenció del síndic en relació a la dificultat que es troba la persona interessada per poder registrar el naixement del seu nadó i, en conseqüència no poder sol·licitar la prestació a la Seguretat Social per ser un dels tràmits previs requerits. Es deriva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya que ens informa que des del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) s'han pres mesures d'ampliació de recursos per garantir les inscripcions de naixement en els diferents Registres civils, ateses les excepcionals circumstàncies per la declaració de l'estat d'alarma. Aquestes mesures hauran de garantir que la inscripció del nadó es pugui realitzar en brevetat al Registre civil de Mollet del Vallès. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### **Expedient 16/20 · Convivència**

Petició d'intervenció del síndic en relació a l'ocupació de la via pública per una persona que estava vivint dins d'un vehicle. Es trasllada la queixa a la Policia Municipal de Mollet del Vallès que ens informa de totes les actuacions portades a terme conjuntament amb els Serveis Socials de l'Ajuntament. Es posen en contacte amb la persona interessada per traslladar-li les actuacions fetes. Actualment la persona que vivia al vehicle ja ha trobat una solució i ja no hi viu al vehicle.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### **Expedient 17/20 · Convivència**

Queixa formulada per manca de resposta a la sol·licitud del termini i quantitat a pagar de la Taxa d'ocupació de la via pública per la terrassa d'una activitat, després del tancament en conseqüència del decret de l'Estat d'alarma. Es trasllada la queixa a l'Ajuntament que ens informa de la modificació aprovada de les ordenances fiscals, en la sessió del Ple de data 4 de juny de 2020, entre les quals, amb efectes del dia 15 de març de 2020 i fins el 31 de desembre de 2020, es considerarà no meritada la taxa per l'ocupació i aprofitament especial de terrenys d'ús públic amb taules i cadires amb finalitats lucratives d'aquells establiments comercials inclosos a l'art. 10 del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi

sanitària ocasionada per la COVID-19, i que per aquesta raó varen haver de suspendre la seva activitat. Per tant i d'acord amb el que determina l'article 12 de la Llei 8/1989, de 13 d'abril, de Taxes i preus públics, l'Ajuntament procedirà a la devolució d'aquelles quantitats abonades pels subjectes passius corresponents al període indicat. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

#### **Expedient 18/20 · Participació ciutadana**

Queixa formulada per manca de resposta a la sol·licitud presentada davant l'Ajuntament de Mollet del Vallès on es demana registrar una entitat com a grup d'interès. Es sol·licita informació a l'Ajuntament.

**Estat:** Actuació en tràmit.

#### **Expedient 19/20 · Responsabilitat patrimonial**

Queixa formulada per manca de resposta a la sol·licitud presentada davant de l'Ajuntament d'una reclamació de responsabilitat patrimonial. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i els tècnics municipals informen que la sol·licitud va ser presentada per l'advocada de la persona interessada a la que es va notificar el tràmit d'audiència amb el sentit de la resolució. A l'expedient hi consta l'accés a la notificació de l'advocada. Els tècnics de l'Ajuntament trucaran a la persona interessada per explicar-li la situació de l'expedient. Es donen per finalitzades les actuacions informant a la persona interessada.

**Estat:** Actuació finalitzada.

#### **Expedient 20/20 · Convivència**

Petició de la intervenció del síndic en referència a la sol·licitud de mediació amb una veïna perquè mantingui nets els patis de llum. Es trasllada queixa al Servei de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia Municipal. Se'ns informa que aquest Servei està fent les actuacions corresponents conjuntament amb el Servei de Salut de l'Ajuntament de Mollet. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

#### **Expedient 21/20 · Convivència**

Queixa formulada en relació als problemes ocasionats per uns veïns d'una comunitat, els quals han ocupat un habitatge i estan fent ús d'una piscina provocant danys en els fonaments de l'edifici de la comunitat. Es trasllada queixa a l'Ajuntament que ens informa que els serveis tècnics s'han reunit amb la persona interessada i l'han informat de les gestions i actuacions que s'estan portant a terme. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

#### **Expedient 22/20 · Activitats**

Queixa formulada on s'exposa la preocupació per la reactivació dels negocis hotelers de la ciutat. Un cop revisada la documentació aportada, es comprova que la sol·licitud presentada davant l'Ajuntament és posterior a la queixa presentada en aquesta Oficina i, per tant, està dins del termini que disposa l'Administració per donar resposta, d'acord amb la norma reguladora del procediment. S'informa a la persona que la seva queixa no es admesa.

**Estat:** No admesa.

#### **Expedient 23/20 · Accés informació**

Queixa formulada per manca de resposta a la sol·licitud presentada davant l'Ajuntament

de Mollet en referència a la petició d'informació de l'informe d'estudi econòmic i l'informe tècnic que forma part de l'expedient de la taxa de residus municipals de l'any 2020. Es trasllada queixa a l'Ajuntament que ens informa que ha fet arribar resposta a la persona interessada amb els documents que sol·licitava juntament amb l'anunci de l'aprovació definitiva de les ordenances reguladores de preus públics pel 2020 pel Consell Plenari del Consorci per a la gestió dels Residus del Vallès Oriental, de 23 d'octubre de 2019. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

#### **Expedient 24/20 · Medi ambient**

Queixa per manca de resposta a la sol·licitud presentada davant de l'Ajuntament de Mollet. Es trasllada queixa a l'Ajuntament que ens informa que ha fet arribar resposta a la persona interessada i efectuat els treballs de poda que havia demanat. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

#### **Expedient 25/20 · Convivència**

Petició d'intervenció del síndic en referència a problemes amb un veí. Es trasllada queixa al Servei de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia Municipal. Pocs dies després la persona interessada ens informa que el procés que ha de seguir és un procés judicial. Es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

#### **Expedient 26/20 · Sanitat**

Queixa al síndic en relació a les anul·lacions de les visites programades del Servei d'Oftalmologia de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron de Barcelona. Es deriva queixa al Síndic de Greuges de Catalunya que ens informa que la persona interessada ha comunicat per escrit la seva voluntat de desistir de la queixa i que per tant finalitza les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

#### **Expedient 27/20 · Activitats**

Representants dels paradistes del mercat setmanal demanen intervenció del síndic en relació a la manca de resposta a les sol·licituds presentades davant de l'Ajuntament. Es trasllada queixa a l'Ajuntament.

**Estat:** Actuació en tràmit.

#### **Expedient 28/20 · Serveis socials**

Petició d'intervenció del síndic en referència a la denegació d'una sol·licitud d'un comptador d'emergència d'aigua. Es sol·licita informació a l'Ajuntament i ens informa que la denegació es deriva dels conflictes existents amb la comunitat. Faran seguiment de la situació, ja que, el no tenir conflictes veïnals és un requisit per a poder disposar d'un comptador de subministrament d'aigua d'urgència.

**Estat:** Actuació finalitzada.

#### **Expedient 29/20 · Empadronament**

Petició d'intervenció del síndic en referència a la manca d'empadronament d'una persona i en conseqüència no poder ser atesa pels Serveis Socials. Es trasllada queixa a l'Ajuntament que ens informa de la resposta a la persona interessada on es comunica que l'empadronament es va concretar i per tant es considera satisfeta la demanda continguda en la queixa en relació amb la gestió de l'empadronament.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### **Expedient 30/20 · Tributs**

Queixa al síndic en relació al cobrament d'un recàrrec en la plusvàlua d'acceptació d'herència. Revisada la documentació aportada i el Reial Decret 463/2020 de 14 de març, de mesures urgents derivades de l'estat d'alarma que fa referència a la suspensió i interrupció de terminis, s'observa que el punt 6 de la Disposició addicional tercera d'aquesta normativa estableix que "no será de aplicación a los plazos para la presentación de declaraciones y autoliquidaciones tributarias". S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada

### **Expedient 31/20 · Ensenyament**

Queixa referida al desacord amb el centre educatiu assignat a un infant per trobar-se lluny del domicili. Es trasllada queixa al Síndic de Greuges de Catalunya que ens informa que ha donat resposta a la persona interessada en el sentit que, la distància es té en compte per prioritzar les sol·licituds d'admissió però l'obligació de l'administració és garantir plaça al municipi de residència. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### **Expedient 32/20 · Empadronament**

Petició d'intervenció del síndic en referència a la manca de resposta a la sol·licitud de baixa del Padró d'una persona que la persona interessada havia donat conformitat per tal que s'empadronés en el seu domicili i que ara ja no resideix. Es trasllada queixa a l'Ajuntament que ens informa que estan portant a terme el tràmit de comprovació de la inscripció indeguda i un cop donada audiència a la persona interessada i en el cas que aquesta ja no resideixi en aquest domicili, es realitzarà d'ofici la baixa del Padró seguint el procediment establert per la normativa. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### **Expedient 33/20 · Subministraments**

Queixa per manca de resposta d'una companyia telefònica a la petició feta pel reclamant sobre uns imports indeguts, la devolució dels quals demana. Es trasllada queixa al Síndic de Greuges de Catalunya, que ens informa que ha informat i donat resposta a la persona interessada que la companyia ha resolt favorablement. Es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### **Expedient 34/20 · Contractació**

Petició d'intervenció del síndic en relació al desacord en el procés de selecció d'una adjudicació de contracte menor per a la contractació de serveis de formació. Es trasllada queixa a l'Empresa Municipal per a la Formació i Ocupació (EMFO) i un cop fetes les comprovacions corresponents, s'informa a la persona interessada que en relació a la convocatòria amb la qual està en desacord hi consta que hi havia dos requisits que no es van complir en l'oferta presentada (l'oferta econòmica presentada no era la menor i no havia tramitat oficialment el certificat requerit). S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### **Expedient 35/20 · Sancions**

Queixa referida al desacord amb la sanció imposada per estacionar el vehicle sobrepassant el període assenyalat en el tiquet habilitador. Un cop comprovat l'expedient i vista tota la documentació i les proves aportades no s'ha pogut detectar signes d'actuació irregular per part de l'administració, ja que la tramitació de l'expedient sancionador ha estat correcte per no estar el tiquet habilitador visible a l'interior del parabrisa del vehicle, tal i com indica la normativa. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### **Expedient 36/20 · Subministraments**

Petició d'intervenció del síndic pel desacord amb la desestimació de l'aplicació de la bonificació de la prestació patrimonial pública no tributària per al subministrament d'aigua i de la Taxa de recollida de Residus municipals. Es sol·licita informació a l'Ajuntament que ens informa que ha estat desestimada per no reunir les condicions establertes a les ordenances fiscals. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### **Expedient 37/20 · Serveis socials**

Queixa per manca de resposta a la sol·licitud de valoració de situació de risc d'exclusió residencial. Es sol·licita informació als serveis tècnics que ens informen que es va enviar resposta a la persona interessada el mateix mes de la sol·licitud. S'informa a la persona interessada i es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### **Expedient 38/20 · Seguretat ciutadana**

Petició d'intervenció del síndic per les gestions d'investigació sobre un accident de trànsit on la persona interessada va patir un atropellament per part d'un vehicle que no va aturar-se al lloc de l'accident. Es trasllada el cas a la Policia Municipal de Mollet que ens informa de les actuacions fetes i es posen en contacte amb la persona interessada. Actualment el cas es troba en procés judicial. Es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** Actuació finalitzada.

### **Expedient 39/20 · Beques**

Queixa referida al desacord amb la beca menjador insuficient. El dia de l'entrevista es sol·licita a la persona interessada una documentació per poder valorar el cas i donar trasllat a l'Ajuntament. Posteriorment es fa el requeriment de la mateixa, sense que sigui aportada per la persona interessada. Es donen per finalitzades les actuacions.

**Estat:** No admesa.

### **Expedient 40/20 · Subministraments**

Petició d'intervenció del síndic per la reclamació de l'elevat import d'unes factures d'aigua.

**Estat:** Actuació en tràmit.

## 4 Recomanacions i propostes

Hi ha un consens generalitzat en que la raó de ser d'una sindicatura municipal és la gestió de les queixes sobre la vulneració, per acció o omissió, de certs drets ciutadans per part de l'Administració local, i neix de la voluntat d'aquesta de sotmetre's a un control de qualitat extern pel que fa a la protecció dels drets de les persones. Aquesta funció de control resulta especialment rellevant pel que fa als drets de proximitat, aquells que fan de la ciutat un espai de convivència entre iguals.

Però la tasca d'un síndic o síndica no acaba aquí. Les relacions amb l'Administració local poden també adoptar fórmules basades en la col·laboració mútua entre ambdues parts. Tan important és l'exercici de la funció de control abans comentada com la formulació de recomanacions, suggeriments o propostes per millorar transparència i eficàcia municipals, la qualitat dels serveis públics, el funcionament administratiu o per evitar perjudicis a la ciutadania.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat considera que les sindicatures locals no han de limitar la seva activitat a garantir els drets de la ciutadania que hagin estat malmesos per l'actuació municipal, sinó que també han de treballar en la prevenció de la vulneració d'aquests drets. És a dir, que els síndics hem tenir en compte la necessitat d'adoptar mesures preventives en les nostres actuacions.

Les recomanacions que el síndic personer formula a l'Administració no tenen caràcter executiu, ni poden modificar resolucions administratives però, en canvi, tenen la virtut d'anar més enllà dels problemes concrets i subjectius de la ciutadania, tot arribant a plantejar qüestions de tipus més general. D'aquesta manera, la recomanació ha d'intentar resoldre tant el problema de la persona que ha interposat la queixa concreta com evitar que aquest problema es pugui reproduir en el futur afectant a altres persones.

### 4.1 Recomanacions i propostes per al 2021

#### Actualitzar el títol V del ROM

Després de 17 anys de funcionament de la Sindicatura, es fa necessari revisar el vigent Títol V. Del Síndic Personer o Síndica Personera, del Reglament Orgànic Municipal (ROM) de l'Ajuntament de Mollet, per tal d'introduir-hi modificacions que reverteixin en un millor servei a la ciutadania, en defensa dels seus drets fonamentals i les seves llibertats públiques.

Actualitzar el Títol V. Del Síndic Personer o Síndica Personera del ROM de l'Ajuntament de Mollet de Vallès en base a les recomanacions formulades per la Comissió de Venècia, el Síndic de Greuges de Catalunya i el Fòrum SD.

**Recomanació**

## Elaborar un codi ètic per a l'Oficina del Síndic Personer

La figura del síndic personer, com a defensor dels drets i llibertats públiques de la ciutadania, és una institució independent, imparcial, oberta i transparent per a les persones. A fi de prevenir qualsevol interferència en la seva integritat i bones pràctiques, cal establir uns principis i regles de conducta ètica que orientin l'activitat de la sindicatura i de les persones al seu servei.

Per aquestes raons, es fa necessari establir un marc d'integritat que garanteixi el respecte a un conjunt de principis, normes i bones pràctiques que ha de complir el síndic en l'exercici de les seves funcions per garantir un funcionament ètic de la institució, disminuir l'ambigüitat de determinades situacions i comportaments, i generar confiança davant la ciutadania.

**Implantar el Codi Ètic, de Bona Conducta i Bones Pràctiques del Síndic Personer, d'acord amb la proposta presentada als serveis jurídics municipals.**

**Recomanació**

## Revisar el procediment d'empadronament

El Padró municipal és un registre administratiu que permet comptabilitzar i situar a les persones que viuen habitualment al municipi, i constitueix una eina molt efectiva per una adequada planificació dels serveis i les polítiques públiques locals.

Malgrat això, no existeix, ho res d'ara, una regulació comuna que permeti als ajuntaments saber amb exactitud com s'ha de procedir en cada cas que es planteja la sol·licitud d'una inscripció en el Padró municipal. Això fa que, a la pràctica, es puguin arribar a donar interpretacions diferents de la normativa vigent segons el municipi de què es tracti.

Davant d'aquesta situació, el Fòrum SD va encarregar l'any 2019 un estudi sobre l'estat de la qüestió del que en va resultar una monografia titulada "El dret a ser empadronat i la bona administració. Legalitat, polítiques públiques i bones pràctiques", que inclou un seguit de recomanacions a tenir el compte per part de les sindicatures locals a l'hora d'analitzar les pràctiques que duen a terme els ajuntaments en relació a aquesta matèria.

**Revisar els procediments i criteris que aplica l'Ajuntament de Mollet del Vallès per decidir l'empadronament de les persones que ho sol·liciten, a fi d'assegurar que es respecten els drets bàsics en aquests processos.**

**Recomanació**

### ■ **Implantar una agenda compartida sobre ús i disponibilitat d'espais municipals**

El Ple de l'Ajuntament de Mollet va aprovar en data 30 de gener de 2017 una proposta sobre transparència en l'ús i disponibilitat de centres cívics i culturals de la ciutat, a fi de facilitar la programació d'activitats en aquests espais municipals per part d'entitats i associacions de la ciutat.

En aquest sentit, es va decidir crear un sistema compartit d'agenda de certs equipaments municipals que servis per millorar l'organització i calendarització d'activitats, esdeveniments, cursos i altres tipus de serveis.

L'Oficina del Síndic Personer ha rebut queixes d'algunes entitats molletanes demanant que es posi en pràctica el que es va aprova en aquell Ple municipal.

**Crear una agenda pública compartida sobre l'ús dels centres cívics i culturals de l'Ajuntament de Mollet per tal que les entitats i associacions de la ciutat puguin tenir accés a informació sobre l'ocupació i disponibilitat d'aquests espais municipals.**

**Recomanació**

### ■ **Ampliar l'abast actual de les visites amb cita prèvia**

Les mesures que calgué adoptar, a partir del mes de març, per ajustar la gestió de visites als requeriments de les autoritats competents, consistents en limitar la capacitat dels espais públics per evitar aglomeracions, va donar lloc a la implantació d'un règim de visites amb cita prèvia a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC), OMIC, OLH i OFIM de l'Ajuntament de Mollet.

L'experiència acumulada en els darrers mesos ha estat globalment positiva ja que ha permès evitar les puntes de demanda amb la consegüent agilització dels tràmits i d'estalvi de temps per part de la ciutadania atesa.

Més endavant, caldria avançar cap a la implantació d'aquesta agenda online a d'altres serveis municipals, per permetre gestionar directament les persones interessades en concertar una visita, amb els avantatges que això comporta (visualització directa dels trams horaris disponibles; reducció de la càrrega de treball administratiu; possibilitat de demanar cita 24/7, etc.)

**Ampliar l'abast actual de la gestió de les visites amb cita prèvia, a altres departaments i dependències municipals per aprofitar els efectes positius d'aquesta pràctica, que permet evitar cues, estalviar temps a la ciutadania i millorar la fluïdesa de l'atenció.**

**Recomanació**



## 4.2 Seguiment de les recomanacions i propostes d'anys anteriors

**Assegurar la resposta de l'ajuntament a totes les queixes**

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 requerís una anàlisi exhaustiva i profunda que demorés en excés la resposta, els serveis municipals haurien de contactar amb la persona interessada per fer-la participi de les circumstàncies, i informant-la de l'estat en què es troba la tramitació de la seva queixa.

**Estat: en curs**

**Implantació de la Carta de Serveis**

Iniciar el procés d'adopció de Cartes de Serveis als diferents àmbits que componen l'administració municipal.

**Estat: en curs**

**Reforçar la presumpció de veracitat a les actuacions de la Policia Municipal**

Dotar els agents de la policia municipal amb eines de verificació d'infraccions que permetin acreditar de forma fefaent l'evidència de la infracció.

**Estat: en curs**

**Formació específica del Codi Ètic per a nous càrrecs electes**

Incloure en el pla d'acollida per a nous càrrecs electes uns mòduls de formació específica sobre el marc d'integritat institucional (codi ètic i de bon govern, sistemes de prevenció, canals, circuits i procediments d'actuació).

**Estat: en curs**

**Escurçar  
els terminis  
de resposta  
al síndic  
personer**

Establir els mecanismes de control necessaris per assegurar que, llevat d'indicació en contrari, es doni resposta a les peticions de l'oficina del síndic en el termini de 15 dies establert en l'article 133 del Reglament Orgànic Municipal.

**Estat: en curs**

**Simpli-  
ficació de  
procediments  
administratius en  
la tramitació  
d'ajuts socials**

Avançar en el procés de simplificació administrativa, unificar les convocatòries per a diferents tipus d'ajuts (per exemple, els ajuts de l'IBI), unificar criteris de valoració econòmica per a l'accés a diferents ajuts, i avançar en sistemes de gestió de documentació compartida de les prestacions dels diferents departaments municipals, per tal de facilitar la consulta a bases de dades homogènies, amb l'objectiu d'avançar cap a una finestra única.

**Estat: implantat**

**Treball social  
en substitució  
de sancions  
econòmiques**

Estudiar la viabilitat social i econòmica d'estendre als ciutadans i ciutadanes majors d'edat la execució de treballs o la prestació de serveis en benefici a la comunitat en substitució, total o parcial, de les sancions econòmiques que se'ls puguin imposar en casos d'infracció de l'Ordenança de Convivència i de la Via Pública.

**Estat: en curs**

**Promoció  
d'habitatge  
social**

Que mitjançant l'Oficina Municipal d'Habitatge, es segueixi treballant per limitar, tant com sigui possible, les dramàtiques situacions d'exclusió residencial de persones en situació de vulnerabilitat, empadronades a Mollet, sigui per la via d'acords amb les entitats bancàries per promoure el lloguer d'habitatges buits o dinamitzant el mercat privat de lloguer creant les condicions més favorables.

**Estat: en curs**

**Informar a la ciutadania sobre termini legal de resolució i silenci administratiu**

Informar a la persona que formula una queixa davant l'oficina d'atenció ciutadana del termini legal de resolució i silenci administratiu (i el seu efecte), d'acord amb el procediment administratiu que correspongui.

**Estat: en curs**

**Donar a conèixer la figura del síndic personer als treballadors municipals**

Posar en marxa un programa de presentacions de la figura del síndic personer als treballadors municipals, per millorar el seu coneixement entre el col·lectiu.

**Estat: en curs**

**Reforçar la seguretat viària**

Reforçar la seguretat dels passos de vianants més freqüentats de la ciutat mitjançant una millora de la visibilitat (p.ex.: sistemes "intel·ligents") i altres mesures complementàries.

**Estat: en curs**

**Revisar facturació de consums en cas de fuga d'aigua**

Estudiar fórmules de facturació del consum d'aigua potable en casos de fuites involuntàries, per evitar greuges econòmics desproporcionats per als usuaris del servei.

**Estat: implantat**

**Utilització de la targeta d'estacionament de vehicles de persones discapacitades**

Ajustar els criteris a l'hora d'aplicar sancions a discapacitats no conductors per no exhibir la targeta que autoritza estacionar un vehicle en zona reservada per evitar que, en determinats casos, l'aplicació estricta de la norma provoqui indefensió de la persona afectada.

**Estat: en curs**

**Implicar l'Oficina del Síndic Personer amb els Objectius de l'Agenda 2030**

Contribuir, des de l'Oficina del Síndic Personer, en la localització dels ODS de l'Agenda2030 a Mollet del Vallès, a través de la sensibilització i promoció dels objectius i de les seves metes, d'acord amb els contextos i necessitats específiques de la ciutat.

**Estat: en curs**

**Integrar l'Oficina del Síndic Personer en el Pla local de civisme**

Incorporar l'Oficina del Síndic Personer al grup de treball per elaborar el Pla local de civisme.

**Estat: en curs**

## 5 Relacions amb l'administració i la ciutadania

Al llarg de 2020, des de l'Oficina del Síndic s'han mantingut reunions de treball amb responsables dels grups polítics amb representació a l'Ajuntament de Mollet, entitats ciutadanes i altres sindicatures locals.

### 5.1 Ajuntament

El 10 de febrer de 2020, el síndic personer va presentar el seu **Informe Anual 2019** en un Ple extraordinari de l'Ajuntament de Mollet en el que va fer una exposició de l'activitat de l'Oficina del Síndic al llarg dels darrers dotze mesos. Prèviament, el dia 3 de febrer, s'havia fet la presentació a la Junta de Portaveus.



Ple Ajuntament de Mollet del Vallès (sessió 10 de febrer de 2020)



Informe 2019

Ajuntament de Mollet del Vallès

Al llarg de l'any, el síndic va mantenir quatre reunions de treball amb l'**Alcaldia** (gener, març, setembre i novembre), per tractar del funcionament de l'oficina, la gestió de les queixes i consultes de la ciutadania i per fer seguiment de la implantació de les recomanacions i propostes recollides en l'Informe Anual de l'any anterior.

Pel que fa als **grups polítics** amb representació al Ple, el síndic s'entrevistà amb diversos regidors de l'equip de govern així com amb portaveus i representants dels grups municipals de l'oposició.

Tot i les limitacions de mobilitat i normes de seguretat establertes arran de la Covid-19, el síndic ha procurat sempre mantenir la seva activitat habitual, de tal manera que també es van fer reunions de treball, algunes virtuals, amb diferents instàncies de l'**organització administrativa municipal**: Secretaria municipal, Gerència, Gabinet d'alcaldia, Direcció de Desenvolupament Econòmic i Urbà, Servei de Disciplina Urbanística, Servei Jurídic, Servei d'Organització, Administració Electrònica i Recursos Humans, Servei de Territori, Serveis Socials, Sanitat i Salut Pública, Oficina d'Atenció a la Ciutadania, Institut Municipal d'Educació, departament de Premsa i Comunicació, etc.

## 5.2 Relacions amb altres grups d'interès

El mes d'octubre va participar en una sessió plenària online del **Consell de Ciutat** destinada a valorar els resultats del pla de marketing turístic local de Mollet, que posava fi a un programa de treball iniciat el desembre de 2019. Aquest es va desenvolupar al llarg de l'any 2020 amb entrevistes personalitzades i tallers participatius, a més d'una trobada de representants diferents àmbits de l'associacionisme, el comerç i l'empresa a Mollet que van aportar elements per definir els objectius estratègics del pla de màrqueting turístic.

En l'àmbit de les entitats socials, el síndic va mantenir al llarg de l'any reunions de treball amb diversos **grups d'interès** de la ciutat, com ara l'Assemblea Local de

Creu Roja de Mollet i Baix Vallès, Mollet amb Cuba, Mollet Acull, la plataforma Espai Gos Mollet, Obra Social de La Caixa, etc.



Reunió amb Creu Roja de Mollet i Baix Vallès (febrer 2020)

El síndic també participà en les reunions del Consell de Participació Ciutadana de la Fundació Sanitària Mollet i del Comitè d'Ètica Institucional d'aquesta fundació, que va tancar l'any amb la presentació de la Proposta Ètica de la institució. La major part d'aquestes reunions es van fer per via telemàtica.

Pel que fa referència als cossos de seguretat, el síndic personer ha mantingut diverses reunions de treball amb els comandaments de la Policia Municipal de Mollet i el Servei de Relacions amb la Comunitat i Mediació de la Policia Municipal, per gestionar queixes de la ciutadania.

El síndic personer va participar, el mes de març, en l'acte de presentació de la revista **Valors** a la ciutat de Mollet, que es va desenvolupar al Museu Abelló, just abans del confinament decretat a causa de la pandèmia de coronavirus.

Cartell presentació revista **Valors** (març 2020)

CONFERÈNCIA I PRESENTACIÓ

Siguem conscients del que fem:  
**la importància dels valors ètics**

amb la catedràtica de la facultat d'Educació de la UB, **MARIA ROSA BUXARRAIS**

i presentació de la **Revista Valors**  
amb **Joan Salicrú** i **Maria Coll**, codirectors

ORGANITZA:  
**Valors**

COL·LABOREN:  
**SÍNDIC PERSONER**  
**Museu Abelló**  
**Museu Municipal d'UB**

Dimarts, **10 de març, 19h**  
**Museu Abelló**  
(C/ de Berenguer III, 122)  
**Mollet del Vallès**

### 5.3 Altres sindicatures i defensories

Sigui pel desenvolupament ordinari de la tasca de síndic local o per la seva responsabilitat com a president del Fòrum SD fins al mes de febrer de 2020, el síndic personer va mantenir relacions amb grups d'interès diversos i va intervenir en actes organitzats pel propi Fòrum o per altres sindicatures i defensories locals.

En l'apartat corresponent d'aquest Informe, s'explica abastament tot allò que fa referència al Fòrum SD. Pel que fa a la relació directa amb altres defensories i sindicatures locals, el síndic personer va assistir a la **presentació dels informes anuals** al Ple de la síndica de greuges de Barcelona i del síndic de greuges de Sant Cugat del Vallès. El síndic personer també va assistir a l'acte de celebració del **20è aniversari** de la creació de la defensoria municipal de **Santa Coloma de Gramenet**.



Trobada Junta directiva  
Fòrum SD (2018-2020)

Més enllà d'aquestes activitats, al llarg de l'any s'han produït contactes freqüents amb altres sindicatures locals per compartir informacions d'interès específic i per coordinar accions internes i discutir temes relatius a la naturalesa de les queixes i reclamacions de la ciutadania.

## 6 El síndic personer a l'escola

El programa escolar del síndic personer té el seus orígens en l'experiència adquirida amb el Consell dels Infants de Mollet que l'any 2017 va adoptar la decisió de dedicar una edició d'aquest consell a difondre la figura del síndic i els drets dels infants. Amb el recolzament de l'Institut Municipal d'Educació (IME) de l'Ajuntament de Mollet, es va aconseguir arribar a quasi **700 nens i nenes** de 15 escoles de Mollet, en 12 sessions de divulgació que es van celebrar en quatre centres cívics municipals.



Consell dels Infants de Mollet (febrer 2018)

Atesa la bona acollida que va tenir entre l'alumnat i els i les docents, i amb l'objectiu de donar continuïtat a l'experiència del CIM, l'Oficina del Síndic Personer va decidir impulsar un programa educatiu adreçat als nens i nenes dels cicles mitjà i superior de primària, basat en els **drets i deures dels infants**.

Amb el suport de l'IME, l'Oficina del Síndic Personer va dissenyar un mòdul de 50 minuts en el que es desenvolupen tres conceptes: la figura del síndic personer, com a defensor dels drets de la ciutadania de Mollet; els drets dels infants, i els deures associats a aquests drets.

Es tracta d'una introducció general als conceptes amb un contingut teòric i pràctic en el que els nens i nenes de primària fan la seva primera incursió en la temàtica dels drets humans. Per complementar la sessió, al final de la mateixa es reparteix a cada nen i nena un exemplar de la **Convenció sobre els Drets dels Infants**, proclamada per les Nacions Unides l'any 1989, juntament amb un opuscle del síndic personer.



Cartell de la Convenció sobre els drets dels infants



En la primera edició del programa, que va tenir lloc el curs 2018-2019, van participar **sis escoles** de Mollet (Can Besora, Montseny, El Bosc, Sant Gervasi, Lestonnac, Sant Jordi), amb un total de **400 nens i nenes**.

A la segona edició, corresponent al curs 2019-2020, es van inscriure **vuit escoles** (Anselm Clavé, Col·legis Nous, Can Besora, Cal Músic, Federico García Lorca, El Bosc, Lestonnac i Sant Gervasi), amb una previsió total de **500 nens i nenes** al llarg del curs, però es va veure interrompuda per la pandèmia de la Covid-19, de tal manera que les sessions previstes només es van poder dur a terme segons el calendari previst fins al mes de febrer de 2020.

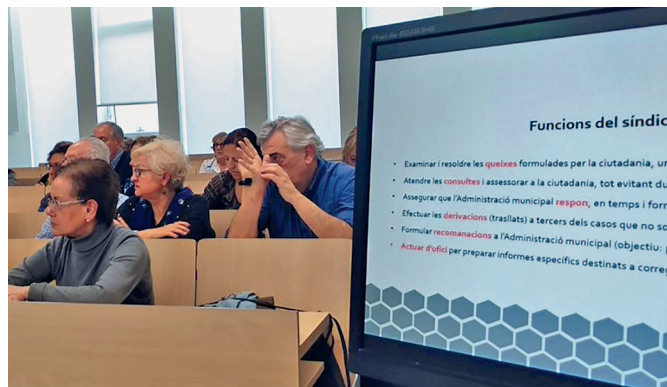
Sessió del programa  
“El síndic personer a  
l'escola” (Lestonnac,  
gener 2020)



Malauradament, les circumstàncies adverses de l'any han impedit continuar amb una pràctica habitual durant els darrers anys com és donar la conferència inaugural del curs als estudiants d'Integració Social de l'INS Gallecs, o la sessió sobre Mediació Escolar que habitualment organitza l'INS Vicenç Plantada.

En l'àmbit universitari, el síndic personer de Mollet, juntament amb el síndic de greuges de Vic, Joan Sala, va intervenir en una sessió de la **Universitat de l'Experiència**, a la Facultat de Dret de la UB, per posar a l'abast dels estudiants sènior que participen en aquest programa la figura de la sindicatura local de greuges i la defensa dels drets de proximitat que duen a terme aquestes institucions municipals.

Aquest projecte, adreçat a persones de més de 55 anys, té com a objectius principals afavorir la comunicació intergeneracional dins del context sociocultural que representa la universitat i demostrar que la formació personal no pot donar-se per



acabada mentre es mantingui ben viva una espurna d'inquietud intel·lectual. A més, ofereix una oportunitat singular d'interacció social amb persones que tenen els mateixos interessos i volen compartir coneixements i vivències.

Sessió de la Universitat de  
l'Experiència de la UB  
(febrer 2020)

## 7 Les jornades del síndic personer

Des de l'inici del seu mandat, el síndic personer va posar èmfasi en la **divulgació** de la bona convivència, el civisme i els drets de les persones, procurant abordar problemàtiques d'actualitat i d'interès per a la ciutadania, combinant temes relacionats amb **la convivència, la ciutadania, l'ètica i els valors** amb altres sobre **drets humans**, convidant a experts coneixedors de la matèria a exposar els seus arguments en un format obert a tota la ciutadania.

Per al desenvolupament d'aquestes Jornades, es va convidar a professionals i experts en les matèries a tractar sobre les darreres novetats al respecte, intentant combinar el coneixement generalista amb l'especialitzat i la dimensió local amb una de més global.

Aquestes Jornades es van organitzar amb una periodicitat semestral, aproximadament, durant quatre anys, entre 2016 i 2019. L'any 2020 no va resultar possible, en alguns casos, ni aconsellable, en altres, reproduir aquestes sessions divulgatives amb el mateix format, motiu pel qual es va decidir suspendre-les fins a recuperar la normalitat prèvia al desencadenament de la pandèmia, cosa que encara no s'ha produït.

A continuació, es presenta una relació de les jornades i de les **33 persones** que hi van intervenir, amb la voluntat de fer un reconeixement públic a tots aquells i aquelles que, de forma desinteressada, les van fer possibles.

### Any 2016

#### La ciutat de tothom

(7 de juliol 2016)

##### Taula 1: "Els rumors i la convivència"

###### Juli Carbó

Moderador, Xarxa Barcelona Antirumors

###### Juanjo Baños

Director Escola Sant Jordi

###### Jordi Brunés

President AV Zona Centre

###### Somaya Chiabi

Convivència sin Fronteras

###### Antonio Martínez

Ajuntament de Mollet

###### Miquel Àngel Viciano

Fundació Sanitària Mollet



##### Taula 2 "Convivència religiosa a la ciutat"

###### Joan Hernández

Moderador, Grup de Treball Estable de Religions

###### David Belmonte

Església Evangèlica El Bon Pastor de Mollet

###### Doua El-kharroubi

Comunitat Musulmana de Mollet

###### Josep Morell

Testimonis Cristians de Jehovà

###### Miquel Planas

Rector de la Parròquia de Sant Vicenç de Mollet



## Els Drets Humans com a motor de canvi social

(16 de desembre 2016)

### Laura Arnau

Presentadora, professora d'Educació Social UAB

### Ahmed Galai

Premi Nobel de la Pau 2015



## Any 2017

## Els valors avui

(21 de juny de 2017)

Taula rodona:

### Maria Rosa Buxarrais

Moderadora, catedràtica Teoria i Història de l'Educació UB

### Jaume Cruz

Catedràtic Psicologia de l'Esport UB

### Jaume Duran

Director general Fundació Sanitària Mollet

### Salvador Obiols

Càritas Diocesana de Terrassa

### Maria José Pastor

Directora Escola El Bosc de Mollet

### Pau Relat

President Fundació d'Empresaris de Catalunya



## Els Drets Humans a la ciutat

(12 de desembre de 2017)

### Manuel Carvajal

Presentador, Consorci Teledigital Mollet

### David Bondia

President Institut Drets Humans de Catalunya (IDHC)



## Any 2018

### Rumors i xarxes socials

(26 de setembre de 2018)

**José Luis Rodríguez Beltrán**

Presentador, Ràdio Mollet

**Marc Argemí**

Consultor i professor en comunicació



### Drets dels Infants i dels adolescents

(10 de desembre de 2018)

**Maria Assumpció Vilà**

Moderadora, síndica de greuges de Barcelona

**Maria Jesús Larios**

Adjunta al SGC per als Drets dels Infants

**Carlos Villagrasa**

Professor de la Universitat de Barcelona



## Any 2019

### Ètica i mitjans de comunicació

(2 de maig de 2019)

Taula rodona:

**Josep Rovirosa**

Moderador, periodista i professor UPF, membre del CIC

**Jordi Abayà**

Mollet a Mà

**Emma Balea**

Ràdio Mollet

**Manuel Carvajal**

Vallès Visió

**Laura Ortiz**

SomMollet



### Drets humans i salut mental

(10 de desembre de 2019)

**Antoni Corominas**

Cap del servei de Salut Mental i Addiccions de la FSM

**Pep Solé**

Director de Support Girona



## 8 Fòrum SD

El Fòrum SD és una associació sense ànim de lucre, formada per les sindicatures i defensories dels municipis catalans. A 31 de desembre de 2020, el Fòrum SD agrupava a un total de 47 sindicatures (43 a Catalunya i 4 a la resta de l'Estat), que donen servei a 5,5 milions de persones (4,6 milions a Catalunya).

Els seus objectius principals són: promoure el creixement i el desenvolupament de l'associació, facilitar la seva extensió i implantació als municipis; desenvolupar models de treball i d'actuació conjunts; i disposar d'una xarxa de coordinació, informació, suport, intercanvi i assessorament entre les diferents sindicatures.



El mes de febrer de 2020, el Fòrum SD va participar en l'**International Congress For All Mediations 2020**, que va tenir lloc a Angers (França), i que es pot considerar una seqüela del Congrés Internacional de Defensors Locals, organitzat pel Fòrum SD a Girona el novembre de 2016.

### International Congress For All Mediations

El congrés d'Angers va reunir a més de 600 congressistes al llarg de tres dies, que van treballar diferents aspectes relacionats amb la defensa dels drets i la mediació. La síndica de greuges de Sabadell i el síndic personer de Mollet van participar en taules rodones.

A principis de febrer, a la seu de l'Associació Catalana de Municipis, i organitzat pel Fòrum SD, va tenir lloc un nou **taller de formació** sobre el bon govern i la bona administració, adreçat a les sindicatures locals. En aquest mateix acte es va fer la presentació del llibre *“La lucha por el buen gobierno y el derecho a una buena administración mediante el estándar jurídico de diligencia debida”*, del professor Juli Ponce. Begoña Ballvé, cap dels serveis jurídics de l'Ajuntament de Mollet, va participar en la taula rodona per exposar els avanços del nostre municipi en aquesta matèria.

A finals de febrer, el Fòrum SD va celebrar la seva **Assemblea General ordinària** en la que, a més d'aprovar l'Informe de Gestió i el tancament comptable del 2019 i el Pla de Treball per al 2020, es va procedir a la renovació de la Junta de l'associació,

presidida fins llavors pel síndic personer de Mollet, en haver-se exhaurit el mandat de dos anys de l'anterior Junta directiva (2018-2020).

La nova Junta de l'associació, escollida per a un període de dos anys, està formada per les següents sindicatures:

- Presidenta** ..... **Eva Abellán Costa**, síndica municipal de greuges de Sabadell
- Vicepresidenta** ..... **Merche García Villatoro**, síndica de greuges de l'Hospitalet de L.
- Secretari** ..... **Eduardo Martínez Vara**, defensor de la ciutadania de Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura
- Tresorera** ..... **Isabel Marquès i Amat**, síndica municipal de greuges de Terrassa
- Vocals** ..... **Anna Martí Pellicer**, síndica de La Seu d'Urgell
- Núria Plana Morata**, defensora de la ciutadania de Vilanova i la G.

El mes d'octubre de 2020 es va celebrar, en la modalitat de videoconferència, una **Assemblea General extraordinària** per incloure als Estatuts la possibilitat de

celebrar reunions telemàtiques de la Junta i l'Assemblea General, fer un seguiment del pla de treball de la nova Junta directiva, i ratificar el nomenament del nou director de l'associació, Francesc Mateu, i l'atorgament de poders. A la cloenda, va tenir lloc un homenatge a l'anterior director del Fòrum SD, Antoni Martínez Prat, que deixava el càrrec després d'haver-lo exercit des de la fundació del Fòrum SD.



**Assemblea extraordinària Fòrum SD (octubre 2020)**

**XIII JORNADES DE FORMACIÓ**

**ELS DRETS DE PROXIMITAT EN TEMPS DE COVID**

NOVEMBRE-DESEMBRE 2020

Totes les sessions es desenvoluparan en línia a través de la plataforma Zoom. L'enllaç de les sessions es facilitarà en el moment de la inscripció.

**Inscripció gratuïta a la web del FòrumSD: [sindicatureslocals.cat](http://sindicatureslocals.cat)**

**AMB EL SUPORT DE:**

Diputació Barcelona

Diputació de Girona

Diputació de Lleida

Associació Catalana de Municipis

Ajuntament de Sabadell

**Divendres 6 de novembre de 2020**

**10.00-11.00 Drets Humans afectats durant la pandèmia**, a càrrec de **David Bondia**, president de l'Institut de Drets Humans de Catalunya. Presenta: **Eva Abellán**, Síndica de Greuges de Sabadell.

**11.30-14.00 Sindicatures locals i covid: Problemàtiques abordades amb Lluís Martínez**, Síndic Personer de Mollet; **Ramon Palació**, Síndic de Greuges de Sant Cugat; i **Merche García**, Síndica de l'Hospitalet. Modera: **Eva Abellán**, Síndica de Greuges de Sabadell.

**Dimecres, 11 de novembre de 2020**

**10.00-11.00 Serveis bàsics en situació de pandèmia**, a càrrec de **Teresa Crespo**, endirectora d'Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS). Presenta: **M. Núria Planas**, Defensora de Vilanova i la Geltrú.

**11.30-14.00 Habitatge, padró, pobresa energètica i prestacions** amb **Dora Padial**, Síndica de Greuges de Lleida; **Josep Escartín**, exsíndic de Greuges de Sabadell; **Pepa González**, Defensora de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet. Modera: **Isabel Marquès**, Síndica de Greuges de Terrassa.

**Dilluns, 16 de novembre de 2020**

**10.00-11.00 L'impacte de la covid en els drets de les persones grans**, a càrrec de **Francesc Torralba**, filòsof i teòleg. Presenta: **Anna Martí**, Síndica de la Seu d'Urgell.

**11.30-14.00 Llibertat de circulació, sensellarisme i llibertat sexual** amb **Anna Mollanen**, Defensora de la Ciutadania de Palma; **Leire Zugautua**, Síndica de Victòria-Gasteiz; **M. Assumpció Vilà**, Síndica de Greuges de Barcelona. Modera: **Eduardo Vara**, Síndic de Cruïlles-Monells-Sant Sadurní de l'Heura.

**Dijous 3 de desembre de 2020**

**10.00-11.00 Els drets de la infància en temps de covid**, a càrrec de **Jaume Funes**, psicòleg, educador i periodista. Presenta: **Francesc Mateu**, director del FòrumSD.

**11.30-14.00 Accés a l'Administració i prestacions en temps de covid** amb **Joan Barrera**, Síndic de Cornellà; **Dolores Vallejo**, Síndica de Greuges de Sant Bot de Llobregat; **Joan Sala**, Síndic de Greuges de Vic. Modera: **Merche García**, Síndica de l'Hospitalet de Llobregat.

Com en molts altres àmbits de la vida quotidiana, la pandèmia de la Covid-19 va suposar la pràctica paralització d'activitats relatives a la formació presencial que porta a terme l'associació. Per això, es va recórrer a la via telemàtica per celebrar les **Jornades anuals** que organitza el Fòrum SD de cara als seus associats, dedicades enguany a reflexionar sobre l'impacte de la Covid-19 en els drets de proximitat. En aquests context, vam tenir unes jornades a distància que es van desenvolupar al llarg de quatre sessions matinals a cavall entre novembre i desembre de 2020, en una de les quals, la relativa a l'impacte de la pandèmia en el funcionament de l'Administració local, va intervenir el síndic personer de Mollet. Per primera vegada, aquestes jornades es van obrir al públic en general.

**Programa Jornades de Formació Fòrum SD (novembre-desembre 2020)**

També durant el mes de desembre es va presentar un informe elaborat pel Fòrum SD i que porta per nom “**Desatencions a la ciutadania en temps de pandèmia**”, que fa una reflexió sobre els greus efectes de la pandèmia envers els drets de proximitat, a partir de les informacions i les dades facilitades per les diferents sindicatures locals membres de l’associació. Aquest informe recull, també, un decàleg de mesures que proposem a l’Administració, recollides en el gràfic adjunt, per millorar la situació actual i recuperar posicions en diferents àmbits per reforçar les capacitats d’atenció a la ciutadania, agilitzar els tràmits i gestions municipals, augmentar la pro activitat davant l’emergència social, etc.



Decàleg de mesures per aprendre de la pandèmia (Informe Fòrum SD desembre 2020)

L’any 2020 suposa, en alguns aspectes, un salt endavant per a les sindicatures i defensories locals, en haver estat contractat un **servei extern d’assessorament jurídic**, disponible per a totes, però pensat especialment per aquelles que, pels seus recursos limitats, no poden disposar d’aquest servei en la seva pròpia estructura.

Per acabar aquest apartat, juntament amb la Defensora de la Ciutadania de Palma, el Fòrum SD també va participar en l’organització i el desenvolupament d’un **seminari virtual contra la tracta de persones**, que va tenir lloc per via telemàtica el mes de novembre de 2020, i va comptar amb intervencions de diverses sindicatures i destacats professionals, amb un gran èxit de públic.



Cartell seminari contra la tracta de persones (novembre 2020)

## 9 Codi Ètic i de Bon Govern

### 9.1 Antecedents

L'Ajuntament de Mollet va aprovar l'any 2016 el Codi Ètic i de Bon Govern (CEBG), que 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**.

El CEBG estableix els **valors, principis i 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.

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.

El CEBG recull els **principis de bon govern** que han de regir l'actuació política, la qual 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.



### 9.2 El Comissionat d'Ètica Pública i Bon Govern

El CEBG estableix la figura del Comissionat d'Ètica Pública a l'Ajuntament de Mollet, i precisa que aquesta funció serà desenvolupada per la persona que ostenti el càrrec de síndic personer i es configura com el mecanisme de garantia de compliment de tot allò que recull el Codi. El fet que el garant del CEBG sigui el síndic personer, assegura la independència i 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.
- Resoldre les consultes formulades en relació al Codi Ètic.
- 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.

### 9.3 L'Oficina de compliment normatiu i de Bona administració

Existeix cada vegada un major consens sobre la necessitat de que les organitzacions públiques desenvolupin un sistema de gestió de l'acompliment, fonamentalment des de la perspectiva de la prevenció de la corrupció i les males pràctiques administratives, ja que qualsevol incompliment normatiu pot ser constitutiu d'un acte de mala administració i pot comportar incórrer en responsabilitats administratives i penals.

Per això, l'any 2019 es va modificar l'organigrama municipal per crear un àmbit específic responsable del compliment normatiu i la bona administració, assignant aquestes funcions als Serveis Jurídics municipals, per raó de la seva especialitat, amb l'assignació dels recursos humans i tècnics suficients per dur a terme aquestes funcions.

Pel seu impacte en l'organització municipal, de les funcions d'aquesta oficina, se'n destaquen les següents funcions:

- Identificar les obligacions a les quals està subjecta l'entitat. Això inclou el compliment de les normes de dret positiu i les normes de *soft law* com poden ser el Codi ètic, protocols d'actuació, codis de bones pràctiques, entre d'altres.
- Conèixer els processos, procediments i organització de l'Ajuntament per poder integrar el seu desenvolupament amb el marc de les obligacions assenyalat anteriorment.
- Proposar les mesures formatives i informatives en matèria de compliment normatiu, així com donar suport a l'organització per resoldre dubtes i consultes al respecte.
- Identificar i atendre els riscos derivats de les relacions amb empreses proveïdores i contractistes.
- Vetllar per la correcta execució de les polítiques de compliment a les quals estigui subjecte l'Ajuntament.
- Donar suport al Comissionat d'Ètica pública en la divulgació del Codi ètic i en la vigilància del seu compliment.

- Contribuir en la descripció de les obligacions de compliment que siguin inherents a cada àmbit de gestió de l'Ajuntament.
- Implementar les mesures i els controls que li permetin conèixer oportunament els riscos i les incidències.
- Implementar i mantenir un sistema de denúncies i queixes.
- Establir mecanismes de suport directes a les persones empleades que tinguin dubtes sobre si una conducta representa o no un risc, abans d'executar-la.
- Elaborar indicadors de compliment de mesures i d'efectivitat del sistema.
- Monitoritzar el funcionament del sistema de prevenció de riscos de compliment i prendre les mesures preventives i correctives que garanteixin la seva eficàcia i assegurar la seva revisió en els intervals planificats.
- Assessorar a l'organització en matèria de compliment.

## 9.4 El sistema d'integritat institucional

Tal com s'ha apuntat, l'aprovació del CEBG l'any 2016 respon a la voluntat de construir un marc d'integritat institucional. L'Ajuntament de Mollet ha apostat per un model incremental d'acord amb el qual les actuacions que s'implementen per desenvolupar el CEBG s'encaminen a consolidar tota una "infraestructura" ètica.

Un marc d'integritat institucional es compon de sis elements:

- Un codi de conducta
- Un sistema de prevenció i de difusió
- Uns canals, circuits i procediments que vetllin per la seva implementació
- Un òrgan de garantia amb autonomia funcional
- Un sistema d'avaluació
- Una capacitat d'adaptació permanent

D'acord amb aquestes característiques, l'Ajuntament de Mollet ja compta amb el CEBG com a eina reguladora d'aquest sistema d'integritat institucional i es dirigeix, no només al personal electe i directiu, sinó també a la resta de persones empleades.

Així mateix, des de la seva aprovació, s'han adoptat mesures de prevenció i difusió del sistema al conjunt de l'organització i se n'han previst de noves. També s'han dissenyat procediments per al plantejament de qüestions relatives a l'aplicació del CEBG davant la figura del Comissionat.

Pel que fa a l'òrgan de garantia amb autonomia funcional, el propi CEBG ja regula la figura del Comissionat d'Ètica Pública i Bon Govern que ostenta el síndic personer de la ciutat.

L'avaluació del sistema d'integritat institucional s'ha d'anar definint a mesura que s'avanci en la seva implementació tot i que anualment ja s'elabora el present informe de supervisió del CEBG. Aquest informe es presenta davant del Ple municipal per part del Comissionat, dins de l'informe anual del Síndic Personer.

Finalment, la voluntat és que aquest sistema d'integritat institucional sigui una eina viva en constant revisió i adaptació a les circumstàncies i requeriments de cada moment.

El model pel qual ha apostat l'Ajuntament de Mollet amb l'aprovació del seu CEBG es troba en la línia d'un veritable sistema d'integritat institucional. Aquest sistema es va implementant i avaluant mitjançant un conjunt d'actuacions que es recullen en aquest informe des de l'any 2016.

## 9.5 Actuacions realitzades durant l'any 2020

Com a conseqüència de l'actual situació de pandèmia provocada per la COVID-19, la cèl·lula d'innovació ETIVA ha pausat la seva activitat. Per tant, les actuacions previstes per a l'any 2020 en relació a la difusió del codi ètic i de bon govern i a la consolidació d'una "infraestructura" ètica no s'han pogut portar a terme.

A l'espera que la situació es vagi normalitzant, i amb la voluntat de reprendre l'activitat dels diferents grups de treball de l'organització, els projectes i actuacions previstes per a l'any 2020 queden de moment posposats per a l'any 2021.

En aquest punt, cal recordar que **ETIVA** és una cèl·lula d'innovació creada al juny del 2018 que està integrada per un equip multidisciplinari de persones provinents de diferents àmbits de l'Ajuntament. Els seus objectius operatius es poden resumir en:

- Crear un ecosistema d'integritat i honestedat.
- Millorar la comunicació envers i entre els treballadors públics.
- Reforçar les competències dels treballadors públics.
- Millorar el grau de pertinença organitzacional dels treballadors públics

És en aquest context que ETIVA proposa actuacions i projectes, alguns dels quals ja s'han anat implementant des de la seva creació tal i com es detalla als anteriors informes de supervisió del compliment del CEBG, publicats al portal de transparència de Mollet del Vallès.

Així mateix, les restriccions envers l'assistència a seminaris, xerrades i accions formatives han condicionat la possibilitat d'organitzar **sessions presencials de formació i divulgació en relació a l'ètica i els valors públics**. En la mesura que els recursos ho permetin, es planteja la possibilitat d'organitzar i oferir sessions virtuals en aquest àmbit.

## 9.6 Accions previstes per a l'any 2021

Tal i com s'ha comentat, les actuacions que s'havien previst per a l'any 2020 es traslladen al 2021 com a conseqüència de la pandèmia provocada per la COVID-19. Així, durant l'any 2021, l'Ajuntament de Mollet es planteja com a objectiu seguir avançant en la consolidació del marc d'integritat institucional. A continuació, es relacionen les accions previstes:

- Implementar **la Bústia Ètica** al conjunt de l'organització per tal de consolidar un procediment de denúncia i suggeriments en relació als valors, principis i estàndards de conducta que es recullen al nostre CEBG. Així mateix, la Bústia Ètica garanteix l'anonimat de les persones que decideixen denunciar o fer algun suggeriment al Comissionat d'Ètica Pública i Bon Govern. La implementació de la Bústia Ètica comportarà probablement l'elaboració i aprovació d'un reglament, o instrument similar, regulador del seu funcionament.
- En relació al projecte **Connectiva't**, es planteja la possibilitat d'organitzar una **sessió amb electes** tenint en compte les demandes que han sorgit d'entre les persones assistents a les diferents sessions. En qualsevol cas, la sessió queda subjecta a la valoració de la idoneïtat per part dels responsables de la corporació.
- Definició i desplegament del projecte **I tu, com ho faries?** que consisteix en el plantejament de supòsits concrets en els quals s'ha de decidir en base als valors, principis i estàndards de conducta recollits al CEBG. L'objectiu és, novament, la participació de les persones empleades en la "resolució" dels supòsits plantejats i l'exemplificació de l'aplicació de l'ètica i els valors públics en el nostre dia a dia.  
Així mateix, es vol aprofitar aquest projecte per elaborar un **mapa de comportaments associats** als diferents valors del nostre CEBG que serveixi de guia a totes les persones destinatàries.
- **Difusió de les activitats i projectes** a través de la nostra xarxa social interna *Yammer* així com a través del compte *Administració que Batega* del correu electrònic, a totes les persones empleades de l'Ajuntament.
- La **distribució del llibret del Codi ètic i de bon govern** entre les noves incorporacions que es garanteix a través del procés d'acollida.
- Seguir avançant en el desenvolupament del **marc d'integritat institucional**.

## 10 Codi Ètic del síndic personer

El Codi Ètic, de bona conducta i bones pràctiques del síndic personer fou aprovat pel Ple de l'Ajuntament de Mollet en la seva sessió ordinària de 26 d'octubre de 2020. S'inspira en les directrius marcades pel la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern, amb la finalitat de prevenir qualsevol actuació contrària a la integritat i les bones pràctiques en el sí de la sindicatura.

El codi estableix uns **principis**, uns **valors** i unes **regles de conducta ètiques** que vinculen i inspiren l'activitat de la sindicatura municipal, que és una institució ètica, socialment responsable i respectuosa amb la ciutadania que se li adreça buscant empara. Aquest document descriu la finalitat de la institució i les diferents modalitats d'intervenció d'acord amb allò que estableix el Reglament Orgànic Municipal en el seu Títol V.

Els **principis rectors** de l'actuació del síndic personer consisteixen en la legitimitat democràtica, la legalitat, la justícia social de les resolucions emeses, la gratuïtat del servei, l'empara a tota la ciutadania, la independència respecte de l'Administració, la imparcialitat, la confidencialitat, l'exemplaritat i la transparència, que es fa efectiva amb la presentació d'un Informe anual al Ple de l'Ajuntament de Mollet.

Quant a les **normes de conducta i bones pràctiques**, el Codi Ètic del síndic personer garanteix un tracte a la ciutadania amb el màxim respecte i consideració, la confidencialitat sobre la informació a la que té accés la sindicatura, la protecció de l'honor i la intimitat de les persones o els eventuais conflictes d'interessos públics i/o privats, entre altres.

Pel que fa a l'àmbit d'aplicació, queden sotmeses al que disposa el Codi Ètic el propi síndic personer i totes les persones que presten directament els seus serveis a la institució.

El seguiment del compliment del Codi ètic per part del síndic personer corre a càrrec del **Consell de Ciutat** de Mollet del Vallès, que actua com a òrgan de control i avaluació de l'aplicació del codi. En l'exercici de les seves funcions, el Consell de Ciutat podrà demanar informació verbal o escrita al síndic personer, que estarà obligat a col·laborar en tot allò que se li demani per l'òrgan de participació.



# 11 Comunicació

## 11.1 Premsa, ràdio i televisió

A continuació es relacionen els enllaços a les publicacions que recullen articles, notícies i altres informacions relatives al síndic personer en mitjans escrits, així com les declaracions i entrevistes a ràdio i televisió.



### Número 211 Gener 2020

**Les recomanacions del síndic** (pàg. 8)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/4C-211-web.pdf>

### Número 212 Febrer 2020

**De què ens queixem?** (pàg. 10)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/4C-212-web.pdf>

### Número 212 Febrer 2020

**Les activitats del síndic personer durant l'any 2019** (pàg. 10)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/4C-212-web.pdf>

### Número 213 Juny 2020

**Una lliçó de fragilitat** (pàg. 18)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/213-4C-xarxes.pdf>

### Número 214 Juliol 2020

**Covid-19 i desenvolupament sostenible** (pàg. 12)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/214-4C-xarxes.pdf>

### Número 215 Octubre 2020

**Tornada a l'escola** (pàg. 14)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/215-4C-xarxes.pdf>

### Número 216 Octubre 2020

**Col·lisió de drets** (pàg. 8)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/216-4C-Lo-Fi.pdf>

### Número 217 Novembre 2020

**Vuit mesos després** (pàg. 7)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/217-4C-Lo-Fi.pdf>

### Número 218 Desembre 2020

**Un informe oportú** (pàg. 16)

<https://www.molletvalles.cat/assets/Documents/218-4C-web.pdf>



### 11 de febrer de 2020

**Les queixes i consultes al Síndic Personer van créixer un 14,5% el 2019**

<https://www.sommollet.cat/noticia/51432/les-queixes-i-consultes-al-sindic-personer-van-creixer-un-14-5-el-2019>

**11 de febrer de 2020**

**Ara Mollet demana canvi de reglament perquè el Síndic Personer pugui repetir càrrec**  
<https://www.sommollet.cat/noticia/51434/grups-municipals-sindic>

**22 de maig de 2020**

**Entitats socials denuncien les traves per a l'empadronament a Mollet**  
<https://www.sommollet.cat/noticia/53340/entitats-socials-denuncien-les-traves-per-a-lempadronament-a-mollet>

## **mollet** **mà clicama**

**6 de febrer de 2020**

**El Síndic Personer de Mollet participa en un Congrés a França sobre mediació**  
<https://www.clicama.cat/articulo/politica/sindic-personer-mollet-participa-congres-franca-mediacio/20200206114846034181.html>

**11 de febrer de 2020**

**El Síndic Personer de Mollet recomana revisar la seguretat dels passos de vianants**  
<https://www.clicama.cat/articulo/politica/sindic-personer-mollet-recomana-revisar-seguretat-tots-els-passos-vianants-ciutat/20200211183945034214.html>

**11 de desembre de 2020**

**El Fòrum de Síndics demana als ajuntaments que donin instruccions clares a les policies municipals per garantir els Drets de Ciutadania durant l'estat d'alarma**  
<https://www.clicama.cat/articulo/politica/forum-sindics-demana-als-ajuntaments-donin-instruccions-claras-policies-municipals-per-garantir-els-drets-ciutadania-durant-lestat-dalarma/20200424174912034476.html>



**28 de gener de 2020**

**Congrés Internacional Defensors (Angers)** (Entrevista ■ *Posa't les piles*)  
[https://www.radiomollet.com/#!/programas/posalespiles/radiomollet\\_podcast\\_13365](https://www.radiomollet.com/#!/programas/posalespiles/radiomollet_podcast_13365)

**10 febrer de 2020**

**Presentació Informe 2019 síndic personer** (Intervenció Ple ■ *Mollet al dia*)  
[https://www.radiomollet.com/#!/programas/molletaldia/radiomollet\\_podcast\\_13471](https://www.radiomollet.com/#!/programas/molletaldia/radiomollet_podcast_13471)

**12 de febrer de 2020**

**Retransmissió discurs presentació Informe** (Monogràfic ■ *La tertúlia*)  
<https://www.radiomollet.com/#!/programas/latertulia>

**19 de febrer de 2020** (Entrevista ■ *Posa't les piles*)

**Presentació Informe 2019 al Ple**  
[https://www.radiomollet.com/#!/programas/posalespiles/radiomollet\\_podcast\\_13542](https://www.radiomollet.com/#!/programas/posalespiles/radiomollet_podcast_13542)

### 10 de març de 2020

**Presentació revista Valors** (Entrevista ▪ *Posa't les piles*)

[https://www.radiomollet.com/#!/programs/posalespiles/radiomollet\\_podcast\\_13699](https://www.radiomollet.com/#!/programs/posalespiles/radiomollet_podcast_13699)

### 22 de setembre de 2020

**Impacte COVID-19 en l'Oficina del síndic personer** (Entrevista ▪ *Posa't les piles*)

[https://www.radiomollet.com/#!/programs/posalespiles/radiomollet\\_podcast\\_15204](https://www.radiomollet.com/#!/programs/posalespiles/radiomollet_podcast_15204)

### 4 de novembre de 2020

**El Codi ètic del síndic personer** (Entrevista ▪ *Posa't les piles*)

[https://www.radiomollet.com/#!/programs/posalespiles/radiomollet\\_podcast\\_15690](https://www.radiomollet.com/#!/programs/posalespiles/radiomollet_podcast_15690)

### 11 de desembre de 2020

**El dret a l'empadronament** (Declaració ▪ *Mollet al dia*)

[https://www.radiomollet.com/news/id/radiomollet\\_news\\_1513](https://www.radiomollet.com/news/id/radiomollet_news_1513)



### 11 de febrer de 2020

**Informe 2019 síndic personer** (Reportatge ▪ *Notícies*)

<https://www.vallesvisio.cat/el-sindic-assenyala-la-illuminacio-dels-passos-de-vianants-com-a-assignatura-pendent-de-mollet/>



### 12 de febrer de 2020

**El síndic personer de Mollet del Vallès participa en 241 activitats durant l'any 2019**

<https://www.puntvalles.com/noticia/el-sindic-personer-de-mollet-del-valles-participa-en-241-activitats-durant-lany-2019>

## Radio Menorca SER

### 15 de gener de 2020

**Els ODS 2030 i els drets humans** (Col·loqui ▪ *Hoy por hoy (Menorca)*)

[https://play.cadenaser.com/audio/1579096516\\_406340/](https://play.cadenaser.com/audio/1579096516_406340/)

### 14 d'octubre de 2020

**Emergència climàtica i drets emergents** (Col·loqui ▪ *Hoy por hoy (Menorca)*)

[https://play.cadenaser.com/audio/1602677751\\_927228/](https://play.cadenaser.com/audio/1602677751_927228/)

### 24 de desembre de 2020

**"Els drets de les generacions futures"** (Col·loqui ▪ *Hoy por hoy (Menorca)*)

[https://play.cadenaser.com/audio/1608816027\\_815567/](https://play.cadenaser.com/audio/1608816027_815567/)



## 11.2 Xarxes socials

El mes de juny de 2018, l'Oficina del Síndic Personer va llançar el seu compte institucional a les xarxes socials de **Twitter** i **Facebook**. Més endavant, el mes de març de 2019 es va ampliar la presència a les xarxes amb un compte a **Instagram**.

Amb el nom de **@SindicdeMollet**, el mateix per a les tres xarxes socials, durant l'any 2020 s'han publicat un total de **215 missatges** amb informacions d'interès ciutadà, la major part dels quals a Twitter.

En aquestes publicacions es donen informacions sobre les activitats que organitza l'Oficina del Síndic o en les que hi participa, es reben comentaris i consultes sobre el servei o es demanen cites per part de la ciutadania. També s'hi difonen els articles mensuals que signa el síndic personer a la revista 4 Cantons.

L'any 2020 han estat nombrosos els missatges per informar a la ciutadania de les modificacions successives de les condicions d'atenció de queixes i consultes que s'han produït per tal d'adaptar-nos a l'evolució de la pandèmia.

Pel que fa als seguidors, a finals de 2020 el compte de Twitter del síndic personer tenia **402** seguidors, el de Facebook, **186** i el d'Instagram, **203**. En conjunt, els seguidors dels comptes del síndic personer han crescut un 25% en el darrer any.

Publicació 28/02/2020



**Síndic de Mollet**  
28 de febr. a les 14:44 • 🌐

Des de l'Oficina del Síndic Personer celebrem l'aprovació, pel Ple de l'Ajuntament, de l'ordenança que regula l'ús dels patinets elèctrics a #Mollet, en línia amb la recomanació feta pel síndic en el seu Informe de l'any passat.

**4cantons**  
L'Ajuntament de Mollet regula, per unanimitat, l'ús dels patinets elèctrics

**Síndic Personer Mollet**  
@SindicdeMollet

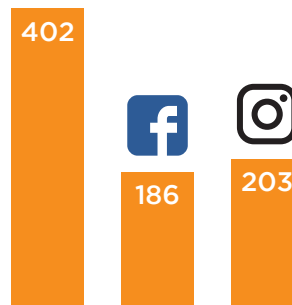
Malgrat no poder atendre visites degut a les mesures decretades per combatre el #coronavirus, si necessiteu contactar-nos podeu fer-ho directament per correu electrònic.  
Seguim treballant des de casa!

**SÍNDIC PERSONER MOLLET DEL VALLES**

L'Oficina del Síndic Personer està al vostre servei a través del correu electrònic:  
[sindicpersoner@molletvalles.cat](mailto:sindicpersoner@molletvalles.cat)



Publicació 23/03/2020



Seguidors

## 12 Enllaços d'interès

### **Documents**

[Reglament Orgànic Municipal \(Títol V\) de l'Ajuntament de Mollet del Vallès](#)

[Codi Ètic i de Bon Govern de l'Ajuntament de Mollet del Vallès](#)

[Codi Ètic del síndic personer](#)

[Declaració Universal de Drets Humans](#)

[Convenció sobre els Drets de l'Infant](#)

[Informe anual del síndic personer 2019](#)

[Informe anual del síndic personer 2018](#)

[Informe anual del síndic personer 2017](#)

[Informe anual del síndic personer 2016](#)

### **Enllaços**

[Síndic personer de Mollet del Vallès](#)

[Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya](#)

[Síndic de Greuges de Catalunya](#)

[Defensor del Pueblo](#)



